**Отчет**

**о работе с письменными и устными обращениями граждан**

**в ГУП «ТЭК СПб» за ноябрь 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 6043 | 5229 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 6 | 5 | | | | | 0,1 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 51 | 57 | | | | | 0,84 | |
| заявление | | | | 1179 | 795 | | | | | 19,51 | |
| предложение | | | | 2 | 0 | | | | | 0,03 | |
| устное обращение | | | | 4811 | 4377 | | | | | 79,61 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 6042 | 5228 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 1 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 6041 | 5228 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 7 | 19 | | | | | 0,12 | |
| Устное обращение | | | | 4811 | 4377 | | | | | 79,61 | |
| Электронная почта | | | | 862 | 349 | | | | | 14,26 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 267 | 247 | | | | | 4,42 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 21 | 194 | | | | | 0,35 | |
| Портал обратной связи | | | | 75 | 43 | | | | | 1,24 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4956 | 4603 | | | | | 82,01 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 364 | 341 | | | | | 6,02 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 496 | 126 | | | | | 8,21 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 227 | 159 | | | | | 3,76 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 194 | 160 | | | 3,21 |
| Всего по разделу: | | | | | | 194 | 160 | | | 3,21 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 103 | 148 | | | 1,7 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 21 | 13 | | | 0,35 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 22 | 166 | | | 0,36 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 386 | 538 | | | 6,39 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 88 | 66 | | | 1,46 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 3098 | 2582 | | | 51,27 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 87 | 39 | | | 1,44 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 7 | 3 | | | 0,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3814 | 3555 | | | 63,11 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 367 | 288 | | | 6,07 |
| Всего по разделу: | | | | | | 367 | 288 | | | 6,07 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 905 | 620 | | | 14,98 |
| Всего по разделу: | | | | | | 905 | 620 | | | 14,98 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 627 | 483 | | | 10,38 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 13 | 1 | | | 0,22 |
| Вопросы связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 7 | 8 | | | 0,12 |
| Всего по разделу: | | | | | | 647 | 492 | | | 10,71 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 116 | 114 | | | 1,92 |
| Всего по разделу: | | | | | | 116 | 114 | | | 1,92 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 8 | 12 | | | 0,13 | | | 0,005 | | |
| Василеостровский | | 18 | 13 | | | 0,3 | | | 0,009 | | |
| Выборгский | | 380 | 403 | | | 6,3 | | | 0,07 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 204 | 177 | | | 3,38 | | | 0,038 | | |
| Кировский | | 49 | 49 | | | 0,81 | | | 0,015 | | |
| Колпинский | | 103 | 61 | | | 1,71 | | | 0,055 | | |
| Красногвардейский | | 228 | 383 | | | 3,78 | | | 0,062 | | |
| Красносельский | | 393 | 255 | | | 6,51 | | | 0,09 | | |
| Кронштадтский | | 19 | 8 | | | 0,31 | | | 0,043 | | |
| Курортный | | 0 | 1 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 23 | 11 | | | 0,38 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 103 | 136 | | | 1,71 | | | 0,031 | | |
| Невский | | 352 | 409 | | | 5,83 | | | 0,064 | | |
| Петроградский | | 5 | 5 | | | 0,08 | | | 0,004 | | |
| Петродворцовый | | 0 | 2 | | | 0 | | | 0 | | |
| Приморский | | 536 | 453 | | | 8,88 | | | 0,076 | | |
| Пушкинский | | 169 | 147 | | | 2,8 | | | 0,063 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 62 | 46 | | | 1,03 | | | 0,015 | | |
| Центральный | | 40 | 23 | | | 0,66 | | | 0,02 | | |
| Без указания адреса | | 3351 | 2635 | | | 55,53 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3308* | *2620* | | | - | | | - | | |