**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 заотчетный 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* | - | - |