**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5686 | 3971 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 7 | 5 | | | | | 0,12 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 27 | 2 | | | | | 0,47 | |
| заявление | | | | 1143 | 944 | | | | | 20,1 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4516 | 3025 | | | | | 79,42 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5685 | 3970 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 3 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5685 | 3968 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 16 | 19 | | | | | 0,28 | |
| Устное обращение | | | | 4516 | 3025 | | | | | 79,42 | |
| Электронная почта | | | | 516 | 210 | | | | | 9,07 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 400 | 548 | | | | | 7,03 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 127 | 123 | | | | | 2,23 | |
| Портал обратной связи | | | | 111 | 46 | | | | | 1,95 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4773 | 3047 | | | | | 83,94 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 510 | 503 | | | | | 8,97 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 329 | 267 | | | | | 5,79 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 74 | 154 | | | | | 1,3 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 532 | 666 | | | 9,36 |
| Всего по разделу: | | | | | | 532 | 666 | | | 9,36 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 2 | 18 | | | 0,04 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 23 | 7 | | | 0,4 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 11 | 11 | | | 0,19 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 130 | 22 | | | 2,29 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 136 | 41 | | | 2,39 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 118 | 30 | | | 2,08 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2708 | 1278 | | | 47,63 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 53 | 70 | | | 0,93 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 0 | | | 0,05 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3184 | 1477 | | | 56 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 582 | 617 | | | 10,24 |
| Всего по разделу: | | | | | | 582 | 617 | | | 10,24 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 522 | 529 | | | 9,18 |
| Всего по разделу: | | | | | | 522 | 529 | | | 9,18 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 715 | 433 | | | 12,57 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 16 | 14 | | | 0,28 |
| Всего по разделу: | | | | | | 731 | 447 | | | 12,86 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 135 | 235 | | | 2,37 |
| Всего по разделу: | | | | | | 135 | 235 | | | 2,37 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 24 | 33 | | | 0,42 | | | 0,015 | | |
| Василеостровский | | 11 | 25 | | | 0,19 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 436  6 | 256 | | | 7,26 | | | 0,081 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 371 | 169 | | | 6,52 | | | 0,069 | | |
| Кировский | | 89 | 19 | | | 1,57 | | | 0,027 | | |
| Колпинский | | 125 | 44 | | | 2,2 | | | 0,067 | | |
| Красногвардейский | | 197 | 72 | | | 3,46 | | | 0,054 | | |
| Красносельский | | 413 | 126 | | | 7,26 | | | 0,096 | | |
| Кронштадтский | | 16 | 10 | | | 0,28 | | | 0,036 | | |
| Курортный | | 1 | 0 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 5 | 2 | | | 0,09 | | | 0,0002 | | |
| Московский | | 121 | 109 | | | 2,13 | | | 0,036 | | |
| Невский | | 267 | 174 | | | 4,7 | | | 0,049 | | |
| Петроградский | | 7 | 2 | | | 0,12 | | | 0,006 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 2 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 576 | 158 | | | 10,13 | | | 0,082 | | |
| Пушкинский | | 183 | 106 | | | 3,22 | | | 0,069 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 65 | 17 | | | 1,14 | | | 0,016 | | |
| Центральный | | 24 | 15 | | | 0,42 | | | 0,012 | | |
| Без указания адреса | | 2754 | 2632 | | | 48,43 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2743* | *2627* | | | - | | | - | | |