**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 заотчетный период |
| Адмиралтейский | 24 | 33 | 0,42 | 0,015 |
| Василеостровский | 11 | 25 | 0,19 | 0,005 |
| Выборгский | 4366 | 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* | - | - |