**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за август 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5336 | 4932 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 5 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 29 | 41 | | | | | 0,54 | |
| заявление | | | | 1310 | 877 | | | | | 24,20 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3997 | 4014 | | | | | 73,83 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5336 | 4932 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 2 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 5336 | 4930 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 16 | 19 | | | | | 0,3 | |
| Устное обращение | | | | 3997 | 4014 | | | | | 74,91 | |
| Электронная почта | | | | 581 | 289 | | | | | 10,89 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 470 | 426 | | | | | 8,81 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 142 | 108 | | | | | 2,66 | |
| Портал обратной связи | | | | 130 | 76 | | | | | 2,44 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4160 | 4104 | | | | | 77,96 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 577 | 288 | | | | | 10,81 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 521 | 397 | | | | | 9,76 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 78 | 143 | | | | | 1,46 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 1234 | 1030 | | | 23,13 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1234 | 1030 | | | 23,13 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 29 | 155 | | | 0,54 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 34 | 18 | | | 0,64 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 138 | 75 | | | 2,59 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 0 | 7 | | | 0 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 81 | 73 | | | 1,52 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 1 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1934 | 2123 | | | 36,24 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 59 | 36 | | | 1,11 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 2 | | | 0,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2278 | 2490 | | | 42,69 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 591 | 140 | | | 11,08 |
| Всего по разделу: | | | | | | 591 | 140 | | | 11,08 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 458 | 762 | | | 8,58 |
| Всего по разделу: | | | | | | 458 | 762 | | | 8,58 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 584 | 334 | | | 10,94 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 12 | 6 | | | 0,22 |
| Всего по разделу: | | | | | | 596 | 342 | | | 11,17 |
| Прочие | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | | | | | | 179 | 168 | | | 3,35 |
| Всего по разделу: | | | | | | 179 | 168 | | | 3,35 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 22 | 8 | | | 0,41 | | | 0,014 | | |
| Василеостровский | | 28 | 11 | | | 0,52 | | | 0,014 | | |
| Выборгский | | 830 | 760 | | | 15,55 | | | 0,153 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 386 | 303 | | | 7,23 | | | 0,072 | | |
| Кировский | | 58 | 102 | | | 1,09 | | | 0,017 | | |
| Колпинский | | 70 | 61 | | | 1,31 | | | 0,038 | | |
| Красногвардейский | | 244 | 381 | | | 4,57 | | | 0,066 | | |
| Красносельский | | 444 | 348 | | | 8,32 | | | 0,103 | | |
| Кронштадтский | | 31 | 8 | | | 0,58 | | | 0,07 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 11 | 6 | | | 0,21 | | | 0,0005 | | |
| Московский | | 153 | 268 | | | 2,87 | | | 0,046 | | |
| Невский | | 272 | 371 | | | 5,1 | | | 0,05 | | |
| Петроградский | | 6 | 11 | | | 0,11 | | | 0,005 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 1 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 575 | 332 | | | 10,78 | | | 0,082 | | |
| Пушкинский | | 193 | 191 | | | 3,62 | | | 0,073 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 70 | 28 | | | 1,31 | | | 0,017 | | |
| Центральный | | 154 | 28 | | | 2,89 | | | 0,077 | | |
| Без указания адреса | | 1788 | 1714 | | | 33,51 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *1758* | *1699* | | | - | | | - | | |