**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 заотчетный 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* | - | - |