**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5698 | 5131 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 4 | 0,07 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 47 | 5 | 0,82 |
| заявление | 1027 | 562 | 18,02 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4624 | 4564 | 81,15 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5697 | 5131 | 99,98 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,02 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 1 | 0 |
| Не коллективные | 5698 | 5130 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 17 | 20 | 0,3 |
| Устное обращение | 4624 | 4564 | 81,15 |
| Электронная почта | 643 | 205 | 11,28 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 211 | 247 | 3,7 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 161 | 77 | 2,83 |
| Портал обратной связи | 42 | 18 | 0,74 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4653 | 4627 | 81,66 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 461 | 202 | 8,09 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 570 | 234 | 10 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 14 | 68 | 0,25 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 94 | 176 | 1,65 |
| Всего по разделу: | 94 | 176 | 1,65 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 74 | 34 | 1,3 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 26 | 16 | 0,46 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 5 | 20 | 0,09 |
| Температура и качество теплоснабжения | 227 | 204 | 3,98 |
| Зона теплоснабжения | 70 | 15 | 1,23 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 3064 | 1679 | 53,77 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 69 | 113 | 1,21 |
| Подключение к теплоснабжению | 1 | 3 | 0,02 |
| Всего по разделу: | 3536 | 2084 | 62,06 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 267 | 271 | 4,69 |
| Всего по разделу: | 267 | 271 | 4,69 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 955 | 1870 | 16,76 |
| Всего по разделу: | 955 | 1870 | 16,76 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 664 | 473 | 11,65 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 3 | 3 | 0,05 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 10 | 24 | 0,18 |
| Всего по разделу: | 677 | 500 | 11,87 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 169 | 230 | 2,97 |
| Всего по разделу: | 169 | 230 | 2,97 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 9 | 10 | 0,16 | 0,006 |
| Василеостровский | 23 | 5 | 0,40 | 0,011  |
| Выборгский | 383 | 205 | 6,72 | 0,071 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 234 | 36 | 4,11 | 0,044 |
| Кировский | 43 | 8 | 0,75 | 0,013 |
| Колпинский | 56 | 18 | 0,98 | 0,030  |
| Красногвардейский | 160 | 54 | 2,81 | 0,044 |
| Красносельский | 289 | 100 | 5,07 | 0,067 |
| Кронштадтский | 21 | 3 | 0,37 | 0,047  |
| Курортный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 13 | 4 | 0,23 | 0,0006  |
| Московский | 155 | 37 | 2,72 | 0,046  |
| Невский | 249 | 89 | 4,37 | 0,045  |
| Петроградский | 8 | 6 | 0,14 | 0,007 |
| Петродворцовый | 1 | 7 | 0,02 | 0,001 |
| Приморский | 494 | 99 | 8,67 | 0,071 |
| Пушкинский | 136 | 67 | 2,39 | 0,052 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 40 | 13 | 0,7 | 0,01 |
| Центральный | 20 | 13 | 0,35 | 0,01 |
| Без указания адреса | 3364 | 4357 | 59,04 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *3334* | *4344* | - | - |