**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за апрель 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5290 | 3510 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 7 | 5 | | | | | 0,13 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 18 | 9 | | | | | 0,34 | |
| заявление | | | | 1167 | 844 | | | | | 22,06 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4105 | 2657 | | | | | 77,6 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5289 | 3509 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 4 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5289 | 3506 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 17 | 14 | | | | | 0,32 | |
| Устное обращение | | | | 4105 | 2657 | | | | | 77,6 | |
| Электронная почта | | | | 536 | 253 | | | | | 10,13 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 461 | 418 | | | | | 8,71 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 88 | 132 | | | | | 1,66 | |
| Портал обратной связи | | | | 83 | 36 | | | | | 1,57 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4398 | 2772 | | | | | 83,14 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 519 | 285 | | | | | 9,81 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 349 | 306 | | | | | 6,6 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 24 | 147 | | | | | 0,45 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 201 | 250 | | | 3,8 |
| Всего по разделу: | | | | | | 201 | 250 | | | 3,8 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 74 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 64 | 32 | | | 1,21 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 11 | 8 | | | 0,21 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 41 | 21 | | | 0,78 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 140 | 295 | | | 2,65 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 55 | 7 | | | 1,04 |
| Шумы от котельной | | | | | | 3 | 0 | | | 0,06 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2836 | 857 | | | 53,61 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 63 | 66 | | | 1,19 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3213 | 1361 | | | 60,74 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 590 | 475 | | | 11,15 |
| Всего по разделу: | | | | | | 590 | 475 | | | 11,15 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 657 | 797 | | | 12,42 |
| Всего по разделу: | | | | | | 657 | 797 | | | 12,42 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 472 | 401 | | | 8,92 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 3 | | | 1 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 18 | 19 | | | 0,34 |
| Всего по разделу: | | | | | | 490 | 423 | | | 9,26 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 139 | 204 | | | 2,63 |
| Всего по разделу: | | | | | | 139 | 204 | | | 2,63 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 11 | 2 | | | 0,21 | | | 0,007 | | |
| Василеостровский | | 10 | 8 | | | 0,19 | | | 0,005 | | |
| Выборгский | | 406 | 259 | | | 7,67 | | | 0,075 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 223 | 98 | | | 4,22 | | | 0,042 | | |
| Кировский | | 67 | 12 | | | 1,27 | | | 0,02 | | |
| Колпинский | | 75 | 49 | | | 1,42 | | | 0,04 | | |
| Красногвардейский | | 210 | 95 | | | 3,97 | | | 0,057 | | |
| Красносельский | | 331 | 109 | | | 6,26 | | | 0,020 | | |
| Кронштадтский | | 9 | 3 | | | 0,17 | | | 0,002 | | |
| Курортный | | 2 | 1 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 12 | 13 | | | 0,23 | | | 0,032 | | |
| Московский | | 107 | 52 | | | 2,02 | | | 0,02 | | |
| Невский | | 398 | 164 | | | 7,52 | | | 0,003 | | |
| Петроградский | | 3 | 2 | | | 0,06 | | | 0,001 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 0 | | | 0,02 | | | 0,096 | | |
| Приморский | | 669 | 137 | | | 12,65 | | | 0,087 | | |
| Пушкинский | | 229 | 106 | | | 4,33 | | | 0,003 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 45 | 12 | | | 0,85 | | | 0,011 | | |
| Центральный | | 21 | 5 | | | 0,4 | | | 0,010 | | |
| Без указания адреса | | 2461 | 2383 | | | 46,52 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2447* | *2374* | | | - | | | - | | |