**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 заотчетный 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* | - | - |