**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5889 | 6695 | 100 |
| Из них повторных | 1 | 2 | 0,02 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 41 | 47 | 0,7 |
| заявление | 1229 | 1054 | 20,87 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4619 | 5594 | 78,43 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5889 | 6694 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 2 | 0,03 |
| Не коллективные | 5887 | 6693 | 99,97 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 20 | 19 | 0,34 |
| Устное обращение | 4619 | 5594 | 78,43 |
| Электронная почта | 724 | 402 | 12,29 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 445 | 466 | 7,56 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 1 | 171 | 0,02 |
| Портал обратной связи | 80 | 43 | 1,36 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4728 | 5613 | 80,29 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 518 | 476 | 8,8 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 616 | 525 | 10,46 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 27 | 81 | 0,46 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 529 | 452 | 8,98 |
| Всего по разделу: | 529 | 452 | 8,98 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 342 | 278 | 5,81 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 68 | 67 | 1,15 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 15 | 19 | 0,25 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 21 | 34 | 0,36 |
| Температура и качество теплоснабжения | 574 | 1286 | 9,75 |
| Зона теплоснабжения | 132 | 298 | 2,24 |
| Шумы от котельной | 0 | 2 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2351 | 2662 | 39,92 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 57 | 43 | 0,97 |
| Подключение к теплоснабжению | 8 | 6 | 0,14 |
| Всего по разделу: | 3568 | 4695 | 60,59 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 431 | 347 | 7,32 |
| Всего по разделу: | 431 | 347 | 7,32 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 653 | 470 | 11,09 |
| Всего по разделу: | 653 | 470 | 11,09 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 556 | 532 | 9,44 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 10 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 10 | 10 | 0,17 |
| Всего по разделу: | 566 | 552 | 9,61 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 142 | 179 | 2,41 |
| Всего по разделу: | 142 | 179 | 2,41 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| 0Адмиралтейский | 25 | 51 | 0,42 | 0,016  |
| Василеостровский | 35 | 79 | 0,59 | 0,017  |
| Выборгский | 462 | 610 | 7,85 | 0,085 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 305 | 313 | 5,18 | 0,057  |
| Кировский | 77 | 195 | 1,31 | 0,023  |
| Колпинский | 99 | 107 | 1,68 | 0,053 |
| Красногвардейский | 302 | 281 | 5,13 | 0,083 |
| Красносельский | 408 | 472 | 6,93 | 0,094 |
| Кронштадтский | 87 | 14 | 1,48 | 0,195  |
| Курортный | 4 | 2 | 0,07 | 0,005 |
| Лен. область | 11 | 2 | 0,19 | 0,0005  |
| Московский | 132 | 178 | 2,24 | 0,039  |
| Невский | 388 | 474 | 6,59 | 0,071 |
| Петроградский | 28 | 42 | 0,48 | 0,024  |
| Петродворцовый | 1 | 10 | 0,02 | 0,001 |
| Приморский | 685 | 565 | 11,63 | 0,097  |
| Пушкинский | 242 | 351 | 4,11 | 0,089  |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 87 | 172 | 1,48 | 0,021  |
| Центральный | 73 | 128 | 1,24 | 0,037 |
| Без указания адреса | 2438 | 2650 | 41,4 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2396* | *2637* | - | - |