**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |