**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 4224 | 3782 | 100 |
| Из них повторных | 3 | 2 | 0,07 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 6 | 26 | 0,14 |
| заявление | 1200 | 631 | 28,41 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3018 | 3125 | 71,45 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 4224 | 3782 | 100 |
| Льготники | 0 | 0 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 3 | 0 | 0,07 |
| Не коллективные | 4221 | 3782 | 99,93 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 11 | 8 | 0,26 |
| Устное обращение | 3018 | 3125 | 71,45 |
| Электронная почта | 520 | 248 | 12,31 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 518 | 252 | 12,26 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 34 | 97 | 0,8 |
| Портал обратной связи | 123 | 52 | 2,91 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3144 | 3221 | 74,43 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 868 | 246 | 20,55 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 207 | 163 | 4,9 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 5 | 152 | 0,12 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 448 | 250 | 10,61 |
| Всего по разделу: | 448 | 250 | 10,61 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 20 | 3 | 0,47 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 14 | 12 | 0,33 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 26 | 7 | 0,62 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 5 | 0 | 0,12 |
| Температура и качество теплоснабжения | 0 | 9 | 0 |
| Зона теплоснабжения | 40 | 46 | 0,95 |
| Шумы от котельной | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2028 | 2209 | 48,01 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 50 | 43 | 1,18 |
| Подключение к теплоснабжению | 3 | 0 | 0,07 |
| Всего по разделу: | 2186 | 2329 | 51,75 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 562 | 319 | 13,30 |
| Всего по разделу: | 562 | 319 | 13,30 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 459 | 366 | 10,87 |
| Всего по разделу: | 459 | 366 | 10,87 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 445 | 355 | 10,54 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 1 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 4 | 10 | 0,09 |
| Всего по разделу: | 449 | 366 | 10,63 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 120 | 152 | 2,84 |
| Всего по разделу: | 120 | 152 | 2,84 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 11 | 6 | 0,26 | 0,007 |
| Василеостровский | 9 | 6 | 0,21 | 0,004 |
| Выборгский | 350 | 302 | 8,29 | 0,064 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 139 | 143 | 3,29 | 0,026 |
| Кировский | 30 | 24 | 0,71 | 0,009 |
| Колпинский | 76 | 53 | 1,80 | 0,04 |
| Красногвардейский | 173 | 152 | 4,1 | 0,047 |
| Красносельский | 226 | 257 | 5,35 | 0,052 |
| Кронштадтский | 170 | 8 | 4,02 | 0,382 |
| Курортный | 2 | 0 | 0,05 | 0,0024 |
| Лен. область | 10 | 7 | 0,24 | 0,0005 |
| Московский | 81 | 107 | 1,92 | 0,024 |
| Невский | 204 | 236 | 4,83 | 0,037 |
| Петроградский | 4 | 6 | 0,09 | 0,003 |
| Петродворцовый | 2 | 0 | 0,05 | 0,002 |
| Приморский | 462 | 261 | 10,94 | 0,066 |
| Пушкинский | 121 | 106 | 2,86 | 0,045 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 37 | 39 | 0,88 | 0,009 |
| Центральный | 34 | 16 | 0,8 | 0,017 |
| Без указания адреса | 2083 | 2053 | 49,31 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2064* | *2041* | - | - |