**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 за  отчетный 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* | | - | | | - | | |