**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за декабрь 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5643 | 5222 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 5 | | | | | 0,07 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 34 | 28 | | | | | 0,6 | |
| заявление | | | | 1187 | 827 | | | | | 21,03 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4422 | 4367 | | | | | 78,36 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5643 | 5221 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 3 | 0 | | | | | 0,05 | |
| Не коллективные | | | | 5640 | 5222 | | | | | 99,95 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 17 | 19 | | | | | 0,3 | |
| Устное обращение | | | | 4422 | 4367 | | | | | 78,36 | |
| Электронная почта | | | | 895 | 454 | | | | | 15,86 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 244 | 204 | | | | | 4,32 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 17 | 133 | | | | | 0,3 | |
| Портал обратной связи | | | | 48 | 45 | | | | | 0,85 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4694 | 4433 | | | | | 83,18 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 399 | 353 | | | | | 7,07 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 535 | 321 | | | | | 9,48 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 15 | 115 | | | | | 0,27 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 224 | 197 | | | 3,97 |
| Всего по разделу: | | | | | | 224 | 197 | | | 3,97 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 131 | 226 | | | 2,32 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 34 | 17 | | | 0,6 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 57 | 40 | | | 1,01 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 280 | 503 | | | 4,96 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 98 | 109 | | | 1,74 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2489 | 2350 | | | 44,11 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 80 | 50 | | | 1,42 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3170 | 3297 | | | 56,18 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 271 | 244 | | | 4,8 |
| Всего по разделу: | | | | | | 271 | 244 | | | 4,8 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 868 | 770 | | | 15,38 |
| Всего по разделу: | | | | | | 868 | 770 | | | 15,38 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 933 | 557 | | | 16,53 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 12 | 2 | | | 0,21 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 6 | 14 | | | 0,11 |
| Всего по разделу: | | | | | | 951 | 573 | | | 16,85 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 159 | 141 | | | 2,82 |
| Всего по разделу: | | | | | | 159 | 141 | | | 2,82 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 10 | 15 | | | 0,18 | | | 0,006 | | |
| Василеостровский | | 17 | 20 | | | 0,3 | | | 0,008 | | |
| Выборгский | | 359 | 464 | | | 6,36 | | | 0,066 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 207 | 179 | | | 3,67 | | | 0,039 | | |
| Кировский | | 75 | 79 | | | 1,33 | | | 0,023 | | |
| Колпинский | | 108 | 96 | | | 1,91 | | | 0,057 | | |
| Красногвардейский | | 361 | 187 | | | 6,4 | | | 0,099 | | |
| Красносельский | | 411 | 315 | | | 7,28 | | | 0,095 | | |
| Кронштадтский | | 13 | 11 | | | 0,23 | | | 0,029 | | |
| Курортный | | 4 | 0 | | | 0,07 | | | 0,039 | | |
| Лен. область | | 38 | 23 | | | 0,67 | | | 0,0014 | | |
| Московский | | 164 | 127 | | | 2,91 | | | 0,049 | | |
| Невский | | 295 | 242 | | | 5,23 | | | 0,054 | | |
| Петроградский | | 8 | 9 | | | 0,14 | | | 0,007 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 1 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 569 | 518 | | | 10,08 | | | 0,081 | | |
| Пушкинский | | 161 | 144 | | | 2,85 | | | 0,059 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 61 | 78 | | | 1,08 | | | 0,015 | | |
| Центральный | | 36 | 27 | | | 0,64 | | | 0,018 | | |
| Без указания адреса | | 2744 | 2687 | | | 48,63 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2670* | *2673* | | | - | | | - | | |