**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 заотчетный 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* | - | - |