**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5021 | 5356 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 7 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 22 | 17 | | | | | 0,44 | |
| заявление | | | | 1122 | 835 | | | | | 22,35 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3877 | 4504 | | | | | 77,22 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5021 | 5355 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 5021 | 5356 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 339 | 17 | | | | | 6,75 | |
| Устное обращение | | | | 3877 | 4504 | | | | | 77,22 | |
| Электронная почта | | | | 184 | 221 | | | | | 3,66 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 439 | 430 | | | | | 8,74 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 98 | 136 | | | | | 1,95 | |
| Портал обратной связи | | | | 84 | 48 | | | | | 1,67 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3952 | 4726 | | | | | 78,71 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 598 | 372 | | | | | 11,91 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 465 | 221 | | | | | 9,26 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 6 | 37 | | | | | 0,12 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 884 | 1150 | | | 17,61 |
| Всего по разделу: | | | | | | 884 | 1150 | | | 17,61 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 27 | 9 | | | 0,54 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 16 | 9 | | | 0,32 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 25 | 97 | | | 0,5 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 8 | 13 | | | 0,16 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 148 | 303 | | | 2,95 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2073 | 1821 | | | 41,29 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 43 | 58 | | | 0,86 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 18 | | | 0,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2342 | 2328 | | | 46,64 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 548 | 468 | | | 10,91 |
| Всего по разделу: | | | | | | 548 | 468 | | | 10,91 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 521 | 568 | | | 10,38 |
| Всего по разделу: | | | | | | 521 | 568 | | | 10,38 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 622 | 666 | | | 12,39 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 8 | 16 | | | 0,16 |
| Всего по разделу: | | | | | | 630 | 683 | | | 12,55 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 96 | 159 | | | 1,91 |
| Всего по разделу: | | | | | | 96 | 159 | | | 1,91 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 37 | 28 | | | 0,74 | | | 0,024 | | |
| Василеостровский | | 39 | 69 | | | 0,78 | | | 0,019 | | |
| Выборгский | | 372 | 351 | | | 7,41 | | | 0,069 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 248 | 171 | | | 4,94 | | | 0,046 | | |
| Кировский | | 81 | 122 | | | 1,61 | | | 0,024 | | |
| Колпинский | | 125 | 99 | | | 2,49 | | | 0,067 | | |
| Красногвардейский | | 237 | 208 | | | 4,72 | | | 0,065 | | |
| Красносельский | | 374 | 325 | | | 7,45 | | | 0,087 | | |
| Кронштадтский | | 12 | 2 | | | 0,24 | | | 0,027 | | |
| Курортный | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,0024 | | |
| Лен. область | | 12 | 8 | | | 0,24 | | | 0,0006 | | |
| Московский | | 171 | 127 | | | 3,41 | | | 0,085 | | |
| Невский | | 468 | 315 | | | 9,32 | | | 0,006 | | |
| Петроградский | | 7 | 9 | | | 0,14 | | | 0,003 | | |
| Петродворцовый | | 4 | 1 | | | 0,08 | | | 0,069 | | |
| Приморский | | 481 | 207 | | | 9,58 | | | 0,071 | | |
| Пушкинский | | 186 | 185 | | | 3,7 | | | 0,085 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 86 | 61 | | | 1,71 | | | 0,021 | | |
| Центральный | | 41 | 28 | | | 0,82 | | | 0,02 | | |
| Без указания адреса | | 2038 | 3040 | | | 40,59 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2028* | *3023* | | | - | | | - | | |