**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 заотчетный 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* | - | - |