**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за февраль 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5698 | 5131 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 4 | | | | | 0,07 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 47 | 5 | | | | | 0,82 | |
| заявление | | | | 1027 | 562 | | | | | 18,02 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4624 | 4564 | | | | | 81,15 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5697 | 5131 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| Не коллективные | | | | 5698 | 5130 | | | | | 100 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 17 | 20 | | | | | 0,3 | |
| Устное обращение | | | | 4624 | 4564 | | | | | 81,15 | |
| Электронная почта | | | | 643 | 205 | | | | | 11,28 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 211 | 247 | | | | | 3,7 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 161 | 77 | | | | | 2,83 | |
| Портал обратной связи | | | | 42 | 18 | | | | | 0,74 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4653 | 4627 | | | | | 81,66 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 461 | 202 | | | | | 8,09 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 570 | 234 | | | | | 10 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 14 | 68 | | | | | 0,25 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 94 | 176 | | | 1,65 |
| Всего по разделу: | | | | | | 94 | 176 | | | 1,65 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 74 | 34 | | | 1,3 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 26 | 16 | | | 0,46 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 5 | 20 | | | 0,09 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 227 | 204 | | | 3,98 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 70 | 15 | | | 1,23 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 3064 | 1679 | | | 53,77 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 69 | 113 | | | 1,21 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 3 | | | 0,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3536 | 2084 | | | 62,06 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 267 | 271 | | | 4,69 |
| Всего по разделу: | | | | | | 267 | 271 | | | 4,69 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 955 | 1870 | | | 16,76 |
| Всего по разделу: | | | | | | 955 | 1870 | | | 16,76 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 664 | 473 | | | 11,65 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 3 | | | 0,05 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 10 | 24 | | | 0,18 |
| Всего по разделу: | | | | | | 677 | 500 | | | 11,87 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 169 | 230 | | | 2,97 |
| Всего по разделу: | | | | | | 169 | 230 | | | 2,97 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 9 | 10 | | | 0,16 | | | 0,006 | | |
| Василеостровский | | 23 | 5 | | | 0,40 | | | 0,011 | | |
| Выборгский | | 383 | 205 | | | 6,72 | | | 0,071 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 234 | 36 | | | 4,11 | | | 0,044 | | |
| Кировский | | 43 | 8 | | | 0,75 | | | 0,013 | | |
| Колпинский | | 56 | 18 | | | 0,98 | | | 0,030 | | |
| Красногвардейский | | 160 | 54 | | | 2,81 | | | 0,044 | | |
| Красносельский | | 289 | 100 | | | 5,07 | | | 0,067 | | |
| Кронштадтский | | 21 | 3 | | | 0,37 | | | 0,047 | | |
| Курортный | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Лен. область | | 13 | 4 | | | 0,23 | | | 0,0006 | | |
| Московский | | 155 | 37 | | | 2,72 | | | 0,046 | | |
| Невский | | 249 | 89 | | | 4,37 | | | 0,045 | | |
| Петроградский | | 8 | 6 | | | 0,14 | | | 0,007 | | |
| Петродворцовый | | 1 | 7 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 494 | 99 | | | 8,67 | | | 0,071 | | |
| Пушкинский | | 136 | 67 | | | 2,39 | | | 0,052 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 40 | 13 | | | 0,7 | | | 0,01 | | |
| Центральный | | 20 | 13 | | | 0,35 | | | 0,01 | | |
| Без указания адреса | | 3364 | 4357 | | | 59,04 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *3334* | *4344* | | | - | | | - | | |