**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5327 | 5593 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 7 | 2 | | | | | 0,13 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 13 | 7 | | | | | 0,24 | |
| заявление | | | | 966 | 642 | | | | | 18,13 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4348 | 4944 | | | | | 81,62 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5326 | 5593 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 1 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 5325 | 5592 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 37 | 16 | | | | | 0,69 | |
| Устное обращение | | | | 4348 | 4944 | | | | | 81,62 | |
| Электронная почта | | | | 509 | 215 | | | | | 9,56 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 252 | 270 | | | | | 4,73 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 152 | 125 | | | | | 2,85 | |
| Портал обратной связи | | | | 29 | 23 | | | | | 0,54 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4371 | 4954 | | | | | 82,05 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 458 | 278 | | | | | 8,6 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 412 | 241 | | | | | 7,73 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 86 | 120 | | | | | 1,61 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 285 | 288 | | | 5,35 |
| Всего по разделу: | | | | | | 285 | 288 | | | 5,35 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 98 | 125 | | | 1,84 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 15 | 15 | | | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 8 | 3 | | | 0,15 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 761 | 313 | | | 14,29 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 134 | 24 | | | 2,52 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2442 | 1560 | | | 45,84 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 55 | 104 | | | 1,03 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 7 | 3 | | | 0,13 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3520 | 2148 | | | 66,08 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 150 | 270 | | | 2,82 |
| Всего по разделу: | | | | | | 150 | 270 | | | 2,82 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 614 | 2274 | | | 11,53 |
| Всего по разделу: | | | | | | 614 | 2274 | | | 11,53 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 612 | 337 | | | 11,49 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 1 | | | 0,06 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 12 | 23 | | | 0,23 |
| Всего по разделу: | | | | | | 627 | 361 | | | 11,77 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 131 | 252 | | | 2,46 |
| Всего по разделу: | | | | | | 131 | 252 | | | 2,46 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 25 | 6 | | | 0,47 | | | 0,016 | | |
| Василеостровский | | 41 | 19 | | | 0,77 | | | 0,02 | | |
| Выборгский | | 421 | 195 | | | 7,9 | | | 0,078 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 211 | 126 | | | 3,96 | | | 0,039 | | |
| Кировский | | 74 | 10 | | | 1,39 | | | 0,022 | | |
| Колпинский | | 94 | 30 | | | 1,76 | | | 0,051 | | |
| Красногвардейский | | 198 | 74 | | | 3,72 | | | 0,054 | | |
| Красносельский | | 406 | 176 | | | 7,62 | | | 0,094 | | |
| Кронштадтский | | 12 | 0 | | | 0,23 | | | 0,027 | | |
| Курортный | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Лен. область | | 6 | 1 | | | 0,11 | | | 0,0003 | | |
| Московский | | 167 | 61 | | | 3,13 | | | 0,05 | | |
| Невский | | 349 | 122 | | | 6,55 | | | 0,064 | | |
| Петроградский | | 18 | 20 | | | 3,34 | | | 0,016 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 503 | 122 | | | 9,44 | | | 0,072 | | |
| Пушкинский | | 248 | 89 | | | 4,66 | | | 0,094 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 61 | 27 | | | 1,15 | | | 0,015 | | |
| Центральный | | 63 | 21 | | | 1,18 | | | 0,031 | | |
| Без указания адреса | | 2426 | 4494 | | | 45,54 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2409* | *4482* | | | - | | | - | | |