**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 заотчетный 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* | - | - |