**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за март 2024**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4749 | 5374 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 5 | | | | | 0,08 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 34 | 4 | | | | | 0,72 | |
| заявление | | | | 1067 | 710 | | | | | 22,47 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3648 | 4660 | | | | | 76,82 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4748 | 5374 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 4 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 4748 | 5370 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 22 | 28 | | | | | 0,46 | |
| Устное обращение | | | | 3648 | 4660 | | | | | 76,82 | |
| Электронная почта | | | | 517 | 198 | | | | | 10,89 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 354 | 351 | | | | | 7,45 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 142 | 101 | | | | | 2,99 | |
| Портал обратной связи | | | | 66 | 36 | | | | | 1,39 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3727 | 4738 | | | | | 78,48 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 577 | 132 | | | | | 12,15 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 266 | 301 | | | | | 5,6 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 179 | 203 | | | | | 3,77 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 101 | 159 | | | 2,13 |
| Всего по разделу: | | | | | | 101 | 159 | | | 2,13 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 84 | 54 | | | 1,77 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 4 | 13 | | | 0,08 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 9 | 60 | | | 0,19 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 102 | 268 | | | 2,15 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 63 | 20 | | | 1,33 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 0 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2612 | 1847 | | | 55 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 52 | 76 | | | 1,09 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2928 | 2339 | | | 61,66 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 446 | 401 | | | 9,39 |
| Всего по разделу: | | | | | | 446 | 401 | | | 9,39 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 682 | 1791 | | | 14,36 |
| Всего по разделу: | | | | | | 682 | 1791 | | | 14,36 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 469 | 465 | | | 9,88 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 0 | 2 | | | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 8 | 13 | | | 0,17 |
| Всего по разделу: | | | | | | 477 | 480 | | | 10,04 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 115 | 204 | | | 2,42 |
| Всего по разделу: | | | | | | 115 | 204 | | | 2,42 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 6 | 9 | | | 0,13 | | | 0,004 | | |
| Василеостровский | | 19 | 5 | | | 0,4 | | | 0,009 | | |
| Выборгский | | 323 | 214 | | | 6,8 | | | 0,06 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 190 | 71 | | | 4 | | | 0,035 | | |
| Кировский | | 27 | 18 | | | 0,57 | | | 0,008 | | |
| Колпинский | | 64 | 29 | | | 1,35 | | | 0,034 | | |
| Красногвардейский | | 147 | 70 | | | 3,1 | | | 0,04 | | |
| Красносельский | | 221 | 99 | | | 4,65 | | | 0,051 | | |
| Кронштадтский | | 12 | 0 | | | 0,25 | | | 0,027 | | |
| Курортный | | 1 | 1 | | | 0,02 | | | 0,001 | | |
| Лен. область | | 13 | 5 | | | 0,27 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 61 | 57 | | | 1,28 | | | 0,018 | | |
| Невский | | 316 | 122 | | | 6,65 | | | 0,058 | | |
| Петроградский | | 11 | 7 | | | 0,23 | | | 0,01 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 0 | | | 0,04 | | | 0,001 | | |
| Приморский | | 434 | 129 | | | 9,14 | | | 0,062 | | |
| Пушкинский | | 164 | 82 | | | 3,45 | | | 0,062 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 48 | 27 | | | 1,01 | | | 0,012 | | |
| Центральный | | 13 | 16 | | | 0,27 | | | 0,01 | | |
| Без указания адреса | | 2677 | 4413 | | | 56,37 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2672* | *4399* | | | - | | | - | | |