**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за май 2025**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 4989 | 5686 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 7 | | | | | 0,06 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 16 | 27 | | | | | 0,32 | |
| заявление | | | | 1300 | 1143 | | | | | 26,06 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 3673 | 4516 | | | | | 73,62 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 4988 | 5685 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 1 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 4987 | 5685 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 19 | 16 | | | | | 0,38 | |
| Устное обращение | | | | 3673 | 4516 | | | | | 73,62 | |
| Электронная почта | | | | 775 | 516 | | | | | 15,53 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 364 | 400 | | | | | 7,3 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 19 | 127 | | | | | 0,38 | |
| Портал обратной связи | | | | 139 | 111 | | | | | 2,79 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 3924 | 4773 | | | | | 78,65 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 276 | 510 | | | | | 5,53 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 750 | 329 | | | | | 15,03 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 39 | 74 | | | | | 0,78 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 471 | 532 | | | 9,44 |
| Всего по разделу: | | | | | | 471 | 532 | | | 9,44 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 4 | 2 | | | 0,08 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 28 | 23 | | | 0,56 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 17 | 11 | | | 0,34 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 125 | 130 | | | 2,51 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 74 | 136 | | | 1,48 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 94 | 118 | | | 1,88 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1647 | 2708 | | | 33,01 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 64 | 53 | | | 1,28 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 3 | | | 0,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2054 | 3184 | | | 41,17 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 451 | 582 | | | 9,04 |
| Всего по разделу: | | | | | | 451 | 582 | | | 9,04 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1011 | 522 | | | 20,26 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1011 | 522 | | | 20,26 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 812 | 715 | | | 16,28 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 6 | 0 | | | 0,12 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 12 | 16 | | | 0,24 |
| Всего по разделу: | | | | | | 830 | 731 | | | 16,64 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 172 | 135 | | | 3,45 |
| Всего по разделу: | | | | | | 172 | 135 | | | 3,45 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 12 | 24 | | | 0,24 | | | 0,078 | | |
| Василеостровский | | 19 | 11 | | | 0,38 | | | 0,093 | | |
| Выборгский | | 378 | 436  6 | | | 7,58 | | | 0,695 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 227 | 371 | | | 4,55 | | | 0,428 | | |
| Кировский | | 54 | 89 | | | 1,08 | | | 0,163 | | |
| Колпинский | | 86 | 125 | | | 1,72 | | | 0,457 | | |
| Красногвардейский | | 207 | 197 | | | 4,15 | | | 0,566 | | |
| Красносельский | | 384 | 413 | | | 7,7 | | | 0,883 | | |
| Кронштадтский | | 10 | 16 | | | 0,2 | | | 0,225 | | |
| Курортный | | 2 | 1 | | | 0,04 | | | 0,024 | | |
| Лен. область | | 20 | 5 | | | 0,40 | | | 0,009 | | |
| Московский | | 121 | 121 | | | 2,43 | | | 0,363 | | |
| Невский | | 316 | 267 | | | 6,33 | | | 0,576 | | |
| Петроградский | | 8 | 7 | | | 0,16 | | | 0,069 | | |
| Петродворцовый | | 3 | 1 | | | 0,06 | | | 0,023 | | |
| Приморский | | 681 | 576 | | | 13,65 | | | 0,967 | | |
| Пушкинский | | 154 | 183 | | | 3,09 | | | 0,569 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 58 | 65 | | | 1,16 | | | 0,141 | | |
| Центральный | | 26 | 24 | | | 0,52 | | | 0,131 | | |
| Без указания адреса | | 2223 | 2754 | | | 44,56 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | 2156 | *2743* | | | - | | | - | | |