**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 заотчетный период |
| Адмиралтейский | 12 | 24 | 0,24 | 0,078 |
| Василеостровский | 19 | 11 | 0,38 | 0,093 |
| Выборгский | 378 | 4366 | 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* | - | - |