**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за июнь 2025**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5975 | 5021 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 3 | 4 | | | | | 0,05 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 28 | 22 | | | | | 0,47 | |
| заявление | | | | 1256 | 1122 | | | | | 21,02 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4691 | 3877 | | | | | 78,51 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5975 | 5021 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 0 | | | | | 0,03 | |
| Не коллективные | | | | 5973 | 5021 | | | | | 99,97 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 19 | 339 | | | | | 0,32 | |
| Устное обращение | | | | 4691 | 3877 | | | | | 78,51 | |
| Электронная почта | | | | 735 | 184 | | | | | 12,30 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 340 | 439 | | | | | 5,69 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 21 | 98 | | | | | 0,35 | |
| Портал обратной связи | | | | 169 | 84 | | | | | 2,83 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4894 | 3952 | | | | | 81,91 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 483 | 598 | | | | | 8,08 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 567 | 465 | | | | | 9,49 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 31 | 6 | | | | | 0,52 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 1099 | 884 | | | 18,39 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1099 | 884 | | | 18,39 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 1 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 161 | 27 | | | 2,69 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 23 | 16 | | | 0,38 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 35 | 25 | | | 0,59 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 11 | 8 | | | 0,18 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 188 | 148 | | | 3,15 |
| Шумы от котельной | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 1698 | 2073 | | | 28,42 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 68 | 43 | | | 1,14 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 3 | 1 | | | 0,05 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2187 | 2342 | | | 36,6 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 473 | 548 | | | 7,92 |
| Всего по разделу: | | | | | | 473 | 548 | | | 7,92 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 881 | 521 | | | 14,74 |
| Всего по разделу: | | | | | | 881 | 521 | | | 14,74 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 1148 | 622 | | | 19,21 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 0 | | | 0,05 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 8 | 8 | | | 0,13 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1159 | 630 | | | 19,4 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 176 | 96 | | | 2,95 |
| Всего по разделу: | | | | | | 176 | 96 | | | 2,95 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 23 | 37 | | | 0,38 | | | 0,015 | | |
| Василеостровский | | 16 | 39 | | | 0,27 | | | 0,008 | | |
| Выборгский | | 432 | 372 | | | 7,23 | | | 0,079 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 301 | 248 | | | 5,04 | | | 0,057 | | |
| Кировский | | 125 | 81 | | | 2,09 | | | 0,038 | | |
| Колпинский | | 203 | 125 | | | 3,4 | | | 0,108 | | |
| Красногвардейский | | 337 | 237 | | | 5,64 | | | 0,092 | | |
| Красносельский | | 531 | 374 | | | 8,89 | | | 0,122 | | |
| Кронштадтский | | 6 | 12 | | | 0,1 | | | 0,013 | | |
| Курортный | | 5 | 2 | | | 0,08 | | | 0,006 | | |
| Лен. область | | 29 | 12 | | | 0,49 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 148 | 171 | | | 2,48 | | | 0,044 | | |
| Невский | | 522 | 468 | | | 8,74 | | | 0,095 | | |
| Петроградский | | 11 | 7 | | | 0,18 | | | 0,009 | | |
| Петродворцовый | | 6 | 4 | | | 0,10 | | | 0,005 | | |
| Приморский | | 723 | 481 | | | 12,10 | | | 0,103 | | |
| Пушкинский | | 168 | 186 | | | 2,81 | | | 0,062 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 79 | 86 | | | 1,32 | | | 0,019 | | |
| Центральный | | 25 | 41 | | | 0,42 | | | 0,013 | | |
| Без указания адреса | | 2285 | 2038 | | | 38,24 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2240* | *2028* | | | - | | | - | | |