**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 заотчетный 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* | - | - |