**Отчет**

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

**в АО «ТЭК СПб» за апрель 2025**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5732 | 5290 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 4 | 7 | | | | | 0,07 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 15 | 18 | | | | | 0,26 | |
| заявление | | | | 1391 | 1167 | | | | | 24,27 | |
| предложение | | | | 1 | 0 | | | | | 0,02 | |
| устное обращение | | | | 4325 | 4105 | | | | | 75,45 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5732 | 5289 | | | | | 100 | |
| Льготники | | | | 0 | 1 | | | | | 0 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| Не коллективные | | | | 5731 | 5289 | | | | | 99,98 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 22 | 17 | | | | | 0,38 | |
| Устное обращение | | | | 4325 | 4105 | | | | | 75,45 | |
| Электронная почта | | | | 831 | 536 | | | | | 14,50 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 384 | 461 | | | | | 6,7 | |
| Портал АО «ТЭК СПб» | | | | 20 | 88 | | | | | 0,35 | |
| Портал обратной связи | | | | 150 | 83 | | | | | 2,62 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4680 | 4398 | | | | | 81,65 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 439 | 519 | | | | | 7,66 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 331 | 349 | | | | | 5,77 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 282 | 24 | | | | | 4,92 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 219 | 201 | | | 3,82 |
| Всего по разделу: | | | | | | 219 | 201 | | | 3,82 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 54 | 64 | | | 0,94 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 9 | 11 | | | 0,16 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 68 | 41 | | | 1,19 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 225 | 140 | | | 3,93 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 100 | 55 | | | 1,74 |
| Шумы от котельной | | | | | | 1 | 3 | | | 0,02 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2313 | 2836 | | | 40,35 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 82 | 63 | | | 1,43 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 2 | 0 | | | 0,03 |
| Всего по разделу: | | | | | | 2845 | 3213 | | | 49,79 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 500 | 590 | | | 8,72 |
| Всего по разделу: | | | | | | 500 | 590 | | | 8,72 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1177 | 657 | | | 20,53 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1177 | 657 | | | 20,53 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 811 | 472 | | | 14,15 |
| Актуальность сведений на Портале АО «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 3 | 0 | | | 0,05 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 12 | 18 | | | 0,21 |
| Всего по разделу: | | | | | | 826 | 490 | | | 14,41 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 156 | 139 | | | 2,72 |
| Всего по разделу: | | | | | | 156 | 139 | | | 2,72 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 21 | 11 | | | 0,37 | | | 0,136 | | |
| Василеостровский | | 21 | 10 | | | 0,37 | | | 0,102 | | |
| Выборгский | | 455 | 406 | | | 7,94 | | | 0,837 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 346 | 223 | | | 6,04 | | | 0,652 | | |
| Кировский | | 71 | 67 | | | 1,24 | | | 0,215 | | |
| Колпинский | | 102 | 75 | | | 1,78 | | | 0,542 | | |
| Красногвардейский | | 280 | 210 | | | 4,88 | | | 0,766 | | |
| Красносельский | | 373 | 331 | | | 6,51 | | | 0,858 | | |
| Кронштадтский | | 24 | 9 | | | 0,42 | | | 0,539 | | |
| Курортный | | 2 | 2 | | | 0,03 | | | 0,024 | | |
| Лен. область | | 28 | 12 | | | 0,49 | | | 0,014 | | |
| Московский | | 164 | 107 | | | 2,86 | | | 0,492 | | |
| Невский | | 338 | 398 | | | 5,9 | | | 0,616 | | |
| Петроградский | | 11 | 3 | | | 0,19 | | | 0,095 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 1 | | | 0,03 | | | 0,015 | | |
| Приморский | | 657 | 669 | | | 11,46 | | | 0,933 | | |
| Пушкинский | | 214 | 229 | | | 3,73 | | | 0,792 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 96 | 45 | | | 1,67 | | | 0,232 | | |
| Центральный | | 26 | 21 | | | 0,45 | | | 0,131 | | |
| Без указания адреса | | 2501 | 2461 | | | 43,63 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2411* | *2447* | | | - | | | - | | |