**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 заотчетный 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* | - | - |