**Отчет**

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

 **в АО «ТЭК СПб» за март 2025**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 5904 | 4749 | 100 |
| Из них повторных | 2 | 4 | 0,03 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 15 | 34 | 0,25 |
| заявление | 1212 | 1067 | 20,53 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 4677 | 3648 | 79,22 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 5904 | 4748 | 100 |
| Льготники | 0 | 1 | 0 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 2 | 1 | 0,03 |
| Не коллективные | 5902 | 4748 | 99,97 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 39 | 22 | 0,66 |
| Устное обращение | 4677 | 3648 | 79,22 |
| Электронная почта | 748 | 517 | 12,67 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 303 | 354 | 5,13 |
| Портал АО «ТЭК СПб» | 17 | 142 | 0,29 |
| Портал обратной связи | 120 | 66 | 2,03 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 4806 | 3727 | 81,4 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 475 | 577 | 8,05 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 558 | 266 | 9,45 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 65 | 179 | 1,10 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 229 | 101 | 3,88 |
| Всего по разделу: | 229 | 101 | 3,88 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 1 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 107 | 84 | 1,81 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 16 | 4 | 0,27 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 61 | 9 | 1,03 |
| Температура и качество теплоснабжения | 174 | 102 | 2,95 |
| Зона теплоснабжения | 68 | 63 | 1,15 |
| Шумы от котельной | 2 | 1 | 0,03 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 2449 | 2612 | 41,48 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 89 | 52 | 1,51 |
| Подключение к теплоснабжению | 3 | 0 | 0,05 |
| Всего по разделу: | 2969 | 2928 | 50,29 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 347 | 446 | 5,88 |
| Всего по разделу: | 347 | 446 | 5,88 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 1130 | 682 | 19,14 |
| Всего по разделу: | 1130 | 682 | 19,14 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 1049 | 469 | 17,77 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 17 | 0 | 0,29 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 10 | 8 | 0,17 |
| Всего по разделу: | 1076 | 477 | 18,22 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 153 | 115 | 2,59 |
| Всего по разделу: | 153 | 115 | 2,59 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 15 | 6 | 0,25 | 0,097 |
| Василеостровский | 19 | 19 | 0,32 | 0,093 |
| Выборгский | 404 | 323 | 6,84 | 0,743 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 239 | 190 | 4,05 | 0,45 |
| Кировский | 124 | 27 | 2,1 | 0,375 |
| Колпинский | 73 | 64 | 1,24 | 0,388 |
| Красногвардейский | 270 | 147 | 5,37 | 0,739 |
| Красносельский | 372 | 221 | 7,4 | 0,856 |
| Кронштадтский | 20 | 12 | 0,4 | 0,449 |
| Курортный | 1 | 1 | 0,02 | 0,012 |
| Лен. область | 37 | 13 | 0,74 | 0,018 |
| Московский | 152 | 61 | 3,02 | 0,456 |
| Невский | 425 | 316 | 8,45 | 0,774 |
| Петроградский | 12 | 11 | 0,24 | 0,104 |
| Петродворцовый | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Приморский | 542 | 434 | 10,78 | 0,769 |
| Пушкинский | 158 | 164 | 3,14 | 0,581 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 62 | 48 | 1,23 | 0,15 |
| Центральный | 24 | 13 | 0,48 | 0,121 |
| Без указания адреса | 2955 | 2677 | 58,75 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2855* | *2672* | - | - |