**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 за  отчетный 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* | | | - | | | - | | |