**Отчет**

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

**в ГУП «ТЭК СПб» за январь 2025**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | | | % текущего периода | |
| Всего: обращений/вопросов | | | | 5504 | 5327 | | | | | 100 | |
| Из них повторных | | | | 5 | 7 | | | | | 0,09 | |
| **В том числе:** | | | | | | | | | | | |
| **По видам обращений:** | | | |  |  | | | | |  | |
| жалоба | | | | 25 | 13 | | | | | 0,45 | |
| заявление | | | | 1277 | 966 | | | | | 23,20 | |
| предложение | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| устное обращение | | | | 4202 | 4348 | | | | | 76,34 | |
| **По категории заявителя:** | | | | | | | | | | | |
| не указана | | | | 5503 | 5326 | | | | | 99,98 | |
| Льготники | | | | 1 | 1 | | | | | 0,02 | |
| **По признаку обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Коллективные | | | | 2 | 2 | | | | | 0,04 | |
| Не коллективные | | | | 5502 | 5325 | | | | | 99,96 | |
| **По формам обращения:** | | | | | | | | | | | |
| Письмо | | | | 62 | 37 | | | | | 1,13 | |
| Устное обращение | | | | 4202 | 4348 | | | | | 76,34 | |
| Электронная почта | | | | 920 | 509 | | | | | 16,72 | |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | | | | 218 | 252 | | | | | 3,96 | |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | | | | 17 | 152 | | | | | 0,31 | |
| Портал обратной связи | | | | 85 | 29 | | | | | 1,54 | |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | | | | 4389 | 4371 | | | | | 79,74 | |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | | | | 375 | 458 | | | | | 6,81 | |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | | | | 219 | 412 | | | | | 3,98 | |
| Рассмотренных с нарушением сроков | | | | 0 | 0 | | | | | 0 | |
| В работе | | | | 521 | 86 | | | | | 9,47 | |
| 1. **Содержание обращений:** | | | | | | | | | | | |
| Горячее водоснабжение | Тема: | | | | | | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | | | %  Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | | | | | | 183 | 285 | | | 3,32 |
| Всего по разделу: | | | | | | 183 | 285 | | | 3,32 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | | | | | | 68 | 98 | | | 1,24 |
| Ремонт тепловых сетей | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Парение и выходы воды | | | | | | 16 | 15 | | | 0,29 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | | | | | | 138 | 8 | | | 2,51 |
| Температура и качество теплоснабжения | | | | | | 140 | 761 | | | 2,54 |
| Зона теплоснабжения | | | | | | 88 | 134 | | | 1,6 |
| Шумы от котельной | | | | | | 2 | 0 | | | 0,04 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | | | | | | 2561 | 2442 | | | 46,53 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | | | | | | 79 | 55 | | | 1,44 |
| Подключение к теплоснабжению | | | | | | 1 | 7 | | | 0,02 |
| Всего по разделу: | | | | | | 3093 | 3520 | | | 56,2 |
| Благоустройство | Благоустройство территории после ремонта т/с | | | | | | 281 | 150 | | | 5,11 |
| Всего по разделу: | | | | | | 281 | 150 | | | 5,11 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | | | | | | 1039 | 614 | | | 18,88 |
| Всего по разделу: | | | | | | 1039 | 614 | | | 18,88 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | | | | | | 739 | 612 | | | 13,43 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | | | | | | 0 | 0 | | | 0 |
| Раскрытие информации | | | | | | 10 | 3 | | | 0,18 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | | | | | | 8 | 12 | | | 0,15 |
| Всего по разделу: | | | | | | 757 | 627 | | | 13,75 |
| Прочие | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | | | | | | 151 | 131 | | | 2,74 |
| Всего по разделу: | | | | | | 151 | 131 | | | 2,74 |
| 1. **Количество обращений по районам:** | | | | | | | | | | | |
|  | | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | | | % от общего числа обращений | | | % от численности населения района за  отчетный период | | |
| Адмиралтейский | | 10 | 25 | | | 0,18 | | | 0,006 | | |
| Василеостровский | | 24 | 41 | | | 0,44 | | | 0,012 | | |
| Выборгский | | 473 | 421 | | | 8,59 | | | 0,087 | | |
| г. Павловск | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Калининский | | 207 | 211 | | | 3,76 | | | 0,039 | | |
| Кировский | | 96 | 74 | | | 1,74 | | | 0,029 | | |
| Колпинский | | 72 | 94 | | | 1,31 | | | 0,038 | | |
| Красногвардейский | | 210 | 198 | | | 3,82 | | | 0,057 | | |
| Красносельский | | 373 | 406 | | | 6,78 | | | 0,086 | | |
| Кронштадтский | | 13 | 12 | | | 0,24 | | | 0,029 | | |
| Курортный | | 4 | 2 | | | 0,07 | | | 0,005 | | |
| Лен. область | | 20 | 6 | | | 0,36 | | | 0,001 | | |
| Московский | | 133 | 167 | | | 2,42 | | | 0,04 | | |
| Невский | | 332 | 349 | | | 6,03 | | | 0,06 | | |
| Петроградский | | 12 | 18 | | | 0,22 | | | 0,01 | | |
| Петродворцовый | | 2 | 2 | | | 0,04 | | | 0,002 | | |
| Приморский | | 639 | 503 | | | 11,61 | | | 0,091 | | |
| Пушкинский | | 179 | 248 | | | 3,25 | | | 0,066 | | |
| Несколько районов | | 0 | 0 | | | 0 | | | 0 | | |
| Фрунзенский | | 84 | 61 | | | 1,53 | | | 0,02 | | |
| Центральный | | 22 | 63 | | | 0,4 | | | 0,011 | | |
| Без указания адреса | | 2599 | 2426 | | | 47,22 | | | - | | |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | | *2533* | *2409* | | | - | | | - | | |