**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 заотчетный 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* | - | - |