**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за октябрь 2017**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3120 | 1512 | 100 |
| Из них повторных | 4 | 0 | 0,13 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 35 | 1 | 1,12 |
| заявление | 1125 | 32 | 36,06 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 1960 | 1396 | 62,82 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3119 | 1512 | 99,97 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,03 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 0 | 2 | 0 |
| Не коллективные | 3120 | 1510 | 100 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо | 48 | 21 | 1,54 |
| Устное обращение | 1960 | 1396 | 62,82 |
| Электронная почта | 37 | 12 | 1,19 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 1068 | 83 | 34,23 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 7 | 0 | 0,22 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 2468 | 1453 | 79,10 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 203 | 25 | 6,51 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 83 | 34 | 2,66 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| Не выполненные /Снято с исполнения | 312 | 0 | 10,00 |
| В работе | 54 | 0 | 1,73 |
| Не исполненные за предыдущие периоды | 0 | 0 | 0 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 428 | 142 | 13,72 |
| Всего по разделу: | 428 | 142 | 13,72 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 0 | 0 | 0 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 7 | 0 | 0,22 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 1140 | 522 | 36,54 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 14 | 7 | 0,45 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 0 | 0 | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 148 | 22 | 4,74 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 1309 | 551 | 41,95 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 562 | 87 | 18,01 |
| Всего по разделу: | 562 | 87 | 18,01 |
| Услуги | Стоимость услуг оказываемых предприятием | 5 | 0 | 0,16 |
| Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 18 | 18 | 0,58 |
| Всего по разделу: | 23 | 18 | 0,74 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 756 | 690 | 24,23 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 756 | 690 | 24,23 |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 42 | 24 | 1,35 |
| Всего по разделу: | 42 | 24 | 1,35 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 11 | 1 | 0,35 |
| Василеостровский | 44 | 14 | 1,41 |
| Выборгский | 610 | 124 | 19,55 |
| г. Павловск | 14 | 0 | 0,45 |
| Калининский | 156 | 86 | 5,00 |
| Кировский | 38 | 39 | 1,22 |
| Колпинский | 126 | 26 | 4,04 |
| Красногвардейский | 265 | 91 | 8,49 |
| Красносельский | 98 | 70 | 3,14 |
| Кронштадтский | 7 | 5 | 0,22 |
| Курортный | 0 | 0 | 0 |
| Лен. область | 2 | 0 | 0,06 |
| Московский | 117 | 56 | 3,75 |
| Невский | 205 | 114 | 6,57 |
| Петроградский | 12 | 7 | 0,38 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 1095 | 747 | 35,10 |
| Пушкинский | 173 | 64 | 5,54 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 69 | 19 | 2,21 |
| Центральный | 1 | 0 | 0,03 |
| Без указания адреса | 77 | 49 | 2,47 |