**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 | | |