**Отчет**

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

 **в ГУП «ТЭК СПб» за сентябрь 2017**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 2433 | 1673 | 100 |
| Из них повторных | 8 | 1 | 0,32 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 9 | 1 | 0,37 |
| заявление | 857 | 206 | 35,31 |
| предложение  | 1 | 0 | 0,04 |
| устное обращение | 1560 | 1466 | 64,28 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 2432 | 1673 | 99,96 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,04 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 1 | 0 | 0,04 |
| Не коллективные | 2432 | 1673 | 99,96 |
| **По формам обращения:**  |
| Личный прием | 0 | 0 | 0 |
| Личный прием руководителя | 0 | 0 | 0 |
| Письмо | 18 | 11 | 0,74 |
| Устное обращение | 1560 | 1466 | 64,12 |
| Электронная почта | 31 | 16 | 1,27 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 818 | 134 | 33,62 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 6 | 46 | 0,25 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 1699 | 1541 | 69,83 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 548 | 101 | 22,52 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 102 | 31 | 4,19 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| Не выполненные  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 84 | 0 | 3,45 |
| 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 | 352 | 302 | 14,47 |
| Всего по разделу: | 352 | 302 | 14,47 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 348 | 515 | 14,30 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт тепловых сетей | 4 | 1 | 0,16 |
| Парение и выходы воды | 0 | 0 | 0 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 0 | 0 | 0 |
| Температура и качество теплоснабжения | 11 | 5 | 0,45 |
| Зона теплоснабжения | 0 | 0 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 18 | 5 | 0,74 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 0 | 0 | 0 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 82 | 14 | 3,37 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 463 | 540 | 19,03 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 779 | 143 | 32,02 |
| Всего по разделу: | 779 | 143 | 32,02 |
| Услуги | Стоимость услуг оказываемых предприятием | 0 | 0 | 0 |
| Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 17 | 21 | 0,70 |
| Всего по разделу: | 17 | 21 | 0,70 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 779 | 0 |  |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Всего по разделу: | 779 | 0 |  |
| Прочие  | Прочие вопросы не входящие в предыдущие категории | 43 | 667 |  |
| Всего по разделу: | 43 | 667 |  |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | %текущий период |
| Адмиралтейский | 3 | 2 | 0,12 |
| Василеостровский | 17 | 14 | 0,70 |
| Выборгский | 334 | 175 | 13,73 |
| Г. Павловск | 0 | 2 | 0 |
| Калининский | 146 | 128 | 6 |
| Кировский | 32 | 22 | 1,32 |
| Колпинский | 50 | 54 | 2,06 |
| Красногвардейский | 361 | 71 | 14,84 |
| Красносельский | 99 | 66 | 4,07 |
| Кронштадтский | 8 | 3 | 0,33 |
| Курортный | 1 | 0 | 0,04 |
| Лен. область | 1 | 0 | 0,04 |
| Московский | 91 | 35 | 3,74 |
| Невский | 205 | 98 | 8,43 |
| Петроградский | 9 | 10 | 0,37 |
| Петродворцовый | 0 | 0 | 0 |
| Приморский | 326 | 260 | 13,40 |
| Пушкинский | 70 | 45 | 2,88 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 56 | 39 | 2,30 |
| Центральный | 1 | 0 | 0,04 |
| Без указания адреса | 623 | 649 | 25,61 |