**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 | | |