

**Информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в  
Комитете по энергетике и инженерному обеспечению  
с 01.07.2017 по 30.09.2017**

Дата формирования 17.10.2017 9:16:09

**1. Общее количество поступивших обращений:**

|                           | Текущий период | Аналогичный период<br>предыдущего года |
|---------------------------|----------------|----------------------------------------|
| Всего: обращений/вопросов | <u>716/717</u> | <u>747/751</u>                         |
| Из них повторных          | <u>7</u>       | <u>5</u>                               |

В том числе:

|                                 |            |            |
|---------------------------------|------------|------------|
| По видам обращений:             |            |            |
| жалоба                          | <u>73</u>  | <u>91</u>  |
| заявление                       | <u>638</u> | <u>654</u> |
| предложение                     | <u>5</u>   | <u>2</u>   |
| По категории заявителя:         |            |            |
| не указана                      | <u>700</u> | <u>729</u> |
| Блокадники                      | <u>2</u>   | <u>5</u>   |
| Воен/служ,в отстав.(чл.их сем.) | <u>1</u>   | <u>0</u>   |
| ИВОВ                            | <u>0</u>   | <u>1</u>   |
| Инвалиды общего заболевания     | <u>5</u>   | <u>7</u>   |
| Многодетная семья               | <u>5</u>   | <u>4</u>   |
| Одинокое мать (отец)            | <u>3</u>   | <u>0</u>   |
| УВОВ                            | <u>0</u>   | <u>1</u>   |
| По признаку обращения:          |            |            |
| Коллективные                    | <u>21</u>  | <u>30</u>  |
| Не коллективные                 | <u>695</u> | <u>717</u> |
| По формам обращения:            |            |            |
| Личный прием                    | <u>3</u>   | <u>1</u>   |
| Личный прием руководителя       | <u>1</u>   | <u>0</u>   |
| Письмо                          | <u>611</u> | <u>679</u> |
| Устн.обращ.                     | <u>1</u>   | <u>0</u>   |
| Устное обращение                | <u>0</u>   | <u>1</u>   |
| Электронная почта               | <u>100</u> | <u>66</u>  |

**2. Сведения о рассмотрении обращений:**

|                                         |            |            |
|-----------------------------------------|------------|------------|
| Рассмотренных в срок до 5 дней          | <u>150</u> | <u>193</u> |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней     | <u>225</u> | <u>223</u> |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | <u>273</u> | <u>316</u> |
| Рассмотренных с нарушением сроков       | <u>4</u>   | <u>15</u>  |
| Не выполненные                          | <u>0</u>   | <u>0</u>   |

|                                      |                    |                   |
|--------------------------------------|--------------------|-------------------|
| В работе                             | <a href="#">64</a> | <a href="#">0</a> |
| Не исполненные за предыдущие периоды | <a href="#">0</a>  | <a href="#">0</a> |

**3. Содержание обращений:**

|                                                    |                   |                                                                   |                     |                     |
|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| БЛАГОУСТРОЙСТВО, ДОРОГИ                            | Всего по разделу: |                                                                   | 3                   | 1                   |
|                                                    | 1                 | БЛАГОУСТРОЙСТВО, ДОРОГИ                                           | <a href="#">3</a>   | <a href="#">1</a>   |
| ВОДОСНАБЖЕНИЕ                                      | Всего по разделу: |                                                                   | 118                 | 106                 |
|                                                    | 2                 | ВОДОСНАБЖЕНИЕ                                                     | <a href="#">118</a> | <a href="#">106</a> |
| ВОДОСНАБЖЕНИЕ,<br>КАНАЛИЗАЦИЯ                      | Всего по разделу: |                                                                   | 3                   | 0                   |
|                                                    | 3                 | ВОДОСНАБЖЕНИЕ, КАНАЛИЗАЦИЯ                                        | <a href="#">3</a>   | <a href="#">0</a>   |
| ВОПРОСЫ ТРУДА И ЗАРПЛАТЫ                           | Всего по разделу: |                                                                   | 1                   | 2                   |
|                                                    | 4                 | О ЗАРПЛАТЕ                                                        | <a href="#">0</a>   | <a href="#">2</a>   |
|                                                    | 5                 | ТРУД НА ГОС.ПРЕДПРИЯТИЯХ И В<br>ОРГАНАХ ГОС.УПРАВЛЕНИЯ            | <a href="#">1</a>   | <a href="#">0</a>   |
| КАНАЛИЗАЦИЯ                                        | Всего по разделу: |                                                                   | 71                  | 51                  |
|                                                    | 6                 | КАНАЛИЗАЦИЯ                                                       | <a href="#">71</a>  | <a href="#">51</a>  |
| КОММУНАЛЬНО-БЫТОВОЕ<br>ОБСЛУЖИВАНИЕ                | Всего по разделу: |                                                                   | 49                  | 44                  |
|                                                    | 7                 | ВОДОСНАБЖЕНИЕ И КАНАЛИЗАЦИЯ                                       | <a href="#">0</a>   | <a href="#">13</a>  |
|                                                    | 8                 | ГАЗИФИКАЦИЯ                                                       | <a href="#">1</a>   | <a href="#">0</a>   |
|                                                    | 9                 | ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОЛЮБИТЕЛЕЙ<br>(АВТОСЕРВИС,АЗС,ГАРАЖИ,СТОЯНКИ<br>) | <a href="#">1</a>   | <a href="#">0</a>   |
|                                                    | 10                | ТЕПЛОСНАБЖЕНИЕ                                                    | <a href="#">46</a>  | <a href="#">31</a>  |
|                                                    | 11                | ЭКСПЛУАТАЦИЯ И РЕМОНТ ЖИЛОГО<br>ФОНДА, РАБОТА ОРГАНОВ ЖКХ         | <a href="#">1</a>   | <a href="#">0</a>   |
| ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТОПЛИВОМ,<br>ГАЗОМ                     | Всего по разделу: |                                                                   | 52                  | 64                  |
|                                                    | 12                | ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТОПЛИВОМ, ГАЗОМ                                       | <a href="#">52</a>  | <a href="#">64</a>  |
| ОБРАЩЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ<br>ГРАЖДАН (ОСОБАЯ ТЕМАТИКА) | Всего по разделу: |                                                                   | 1                   | 0                   |
|                                                    | 13                | ОБРАЩЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ<br>ГРАЖДАН (ОСОБАЯ ТЕМАТИКА)                | <a href="#">1</a>   | <a href="#">0</a>   |
| ОПЛАТА ЖИЛЬЯ И<br>КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ               | Всего по разделу: |                                                                   | 43                  | 54                  |
|                                                    | 14                | ОПЛАТА ЖИЛЬЯ И КОММУНАЛЬНЫХ<br>УСЛУГ                              | <a href="#">43</a>  | <a href="#">54</a>  |
| ОСВЕЩЕНИЕ                                          | Всего по разделу: |                                                                   | 87                  | 123                 |
|                                                    | 15                | ОСВЕЩЕНИЕ                                                         | <a href="#">87</a>  | <a href="#">123</a> |
| ОТОПЛЕНИЕ, ГАЗО- и<br>ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ             | Всего по разделу: |                                                                   | 0                   | 5                   |
|                                                    | 16                | ОТОПЛЕНИЕ, ГАЗО- и<br>ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ                            | <a href="#">0</a>   | <a href="#">5</a>   |
| РАБОТА ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ<br>ДЕЛ                   | Всего по разделу: |                                                                   | 0                   | 1                   |
|                                                    | 17                | О РАБОТЕ ОРГАНОВ ВД                                               | <a href="#">0</a>   | <a href="#">1</a>   |
| РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ<br>ГРАЖДАН                    | Всего по разделу: |                                                                   | 1                   | 3                   |
|                                                    | 18                | О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ<br>ГРАЖДАН                                 | <a href="#">1</a>   | <a href="#">3</a>   |

|                                                       |                   |                                                       |            |            |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------|------------|------------|
| СТРОИТЕЛЬСТВО                                         | Всего по разделу: |                                                       | 28         | 2          |
|                                                       | 19                | СТРОИТЕЛЬСТВО                                         | <u>0</u>   | <u>2</u>   |
|                                                       | 20                | АРХИТЕКТУРА И ПРОЕКТИРОВАНИЕ                          | <u>3</u>   | <u>0</u>   |
|                                                       | 21                | ДРУГИЕ ВОПРОСЫ СТРОИТЕЛЬСТВА                          | <u>1</u>   | <u>0</u>   |
|                                                       | 22                | ЖИЛСТРОИТЕЛЬСТВО В ГОРОДАХ И ПОСЕЛКАХ                 | <u>21</u>  | <u>0</u>   |
|                                                       | 23                | ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЖИЛИЩНОЕ СТРОИТЕЛЬСТВО                 | <u>3</u>   | <u>0</u>   |
| ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА                          | Всего по разделу: |                                                       | 2          | 0          |
|                                                       | 24                | ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЖИЛИЩНОГО ФОНДА                          | <u>2</u>   | <u>0</u>   |
| ЭКСПЛУАТАЦИЯ И РЕМОНТ ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ И ОБОРУДОВАНИЯ | Всего по разделу: |                                                       | 223        | 252        |
|                                                       | 25                | ЭКСПЛУАТАЦИЯ И РЕМОНТ ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ И ОБОРУДОВАНИЯ | <u>223</u> | <u>252</u> |
| ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ                                       | Всего по разделу: |                                                       | 34         | 43         |
|                                                       | 26                | ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ                                       | <u>34</u>  | <u>43</u>  |

#### 4. Количество обращений по районам:

|                      |            |            |
|----------------------|------------|------------|
| Адмиралтейский       | <u>11</u>  | <u>12</u>  |
| Василеостровский     | <u>16</u>  | <u>21</u>  |
| Выборгский           | <u>14</u>  | <u>53</u>  |
| Калининский          | <u>7</u>   | <u>29</u>  |
| Кировский            | <u>11</u>  | <u>21</u>  |
| Колпинский           | <u>7</u>   | <u>12</u>  |
| Красногвардейский    | <u>2</u>   | <u>17</u>  |
| Красносельский       | <u>12</u>  | <u>54</u>  |
| Кронштадтский        | <u>0</u>   | <u>2</u>   |
| Курортный            | <u>5</u>   | <u>18</u>  |
| Лен. область         | <u>1</u>   | <u>1</u>   |
| Московский           | <u>14</u>  | <u>34</u>  |
| Невский              | <u>4</u>   | <u>40</u>  |
| Петроградский        | <u>6</u>   | <u>14</u>  |
| Петродворцовый       | <u>8</u>   | <u>44</u>  |
| Приморский           | <u>11</u>  | <u>98</u>  |
| Пушкинский           | <u>8</u>   | <u>32</u>  |
| Разные               | <u>7</u>   | <u>36</u>  |
| Фрунзенский          | <u>7</u>   | <u>29</u>  |
| Центральный          | <u>15</u>  | <u>23</u>  |
| Прочие               | <u>544</u> | <u>149</u> |
| Без почтового адреса | <u>6</u>   | <u>8</u>   |

**5. Сведения о тематике обращений:**

|                                                    | Тема:             |                                                                   | Количество | %     |
|----------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| БЛАГОУСТРОЙСТВО, ДОРОГИ                            | Всего по разделу: |                                                                   | 3          | 0,42  |
|                                                    | 1                 | БЛАГОУСТРОЙСТВО, ДОРОГИ                                           | <u>3</u>   | 0,42  |
| ВОДОСНАБЖЕНИЕ                                      | Всего по разделу: |                                                                   | 118        | 16,48 |
|                                                    | 2                 | ВОДОСНАБЖЕНИЕ                                                     | <u>118</u> | 16,48 |
| ВОДОСНАБЖЕНИЕ,<br>КАНАЛИЗАЦИЯ                      | Всего по разделу: |                                                                   | 3          | 0,42  |
|                                                    | 3                 | ВОДОСНАБЖЕНИЕ, КАНАЛИЗАЦИЯ                                        | <u>3</u>   | 0,42  |
| ВОПРОСЫ ТРУДА И ЗАРПЛАТЫ                           | Всего по разделу: |                                                                   | 1          | 0,14  |
|                                                    | 4                 | ТРУД НА ГОС.ПРЕДПРИЯТИЯХ И В<br>ОРГАНАХ ГОС.УПРАВЛЕНИЯ            | <u>1</u>   | 0,14  |
| КАНАЛИЗАЦИЯ                                        | Всего по разделу: |                                                                   | 71         | 9,92  |
|                                                    | 5                 | КАНАЛИЗАЦИЯ                                                       | <u>71</u>  | 9,92  |
| КОММУНАЛЬНО-БЫТОВОЕ<br>ОБСЛУЖИВАНИЕ                | Всего по разделу: |                                                                   | 49         | 6,84  |
|                                                    | 6                 | ГАЗИФИКАЦИЯ                                                       | <u>1</u>   | 0,14  |
|                                                    | 7                 | ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОЛЮБИТЕЛЕЙ<br>(АВТОСЕРВИС,АЗС,ГАРАЖИ,СТОЯНКИ<br>) | <u>1</u>   | 0,14  |
|                                                    | 8                 | ТЕПЛОСНАБЖЕНИЕ                                                    | <u>46</u>  | 6,42  |
|                                                    | 9                 | ЭКСПЛУАТАЦИЯ И РЕМОНТ ЖИЛОГО<br>ФОНДА, РАБОТА ОРГАНОВ ЖКХ         | <u>1</u>   | 0,14  |
| ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТОПЛИВОМ,<br>ГАЗОМ                     | Всего по разделу: |                                                                   | 52         | 7,26  |
|                                                    | 10                | ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТОПЛИВОМ, ГАЗОМ                                       | <u>52</u>  | 7,26  |
| ОБРАЩЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ<br>ГРАЖДАН (ОСОБАЯ ТЕМАТИКА) | Всего по разделу: |                                                                   | 1          | 0,14  |
|                                                    | 11                | ОБРАЩЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ<br>ГРАЖДАН (ОСОБАЯ ТЕМАТИКА)                | <u>1</u>   | 0,14  |
| ОПЛАТА ЖИЛЬЯ И<br>КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ               | Всего по разделу: |                                                                   | 43         | 6,01  |
|                                                    | 12                | ОПЛАТА ЖИЛЬЯ И КОММУНАЛЬНЫХ<br>УСЛУГ                              | <u>43</u>  | 6,01  |
| ОСВЕЩЕНИЕ                                          | Всего по разделу: |                                                                   | 87         | 12,15 |
|                                                    | 13                | ОСВЕЩЕНИЕ                                                         | <u>87</u>  | 12,15 |
| РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ<br>ГРАЖДАН                    | Всего по разделу: |                                                                   | 1          | 0,14  |
|                                                    | 14                | О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ<br>ГРАЖДАН                                 | <u>1</u>   | 0,14  |
| СТРОИТЕЛЬСТВО                                      | Всего по разделу: |                                                                   | 28         | 3,91  |
|                                                    | 15                | АРХИТЕКТУРА И ПРОЕКТИРОВАНИЕ                                      | <u>3</u>   | 0,42  |
|                                                    | 16                | ДРУГИЕ ВОПРОСЫ СТРОИТЕЛЬСТВА                                      | <u>1</u>   | 0,14  |
|                                                    | 17                | ЖИЛСТРОИТЕЛЬСТВО В ГОРОДАХ И<br>ПОСЕЛКАХ                          | <u>21</u>  | 2,93  |
|                                                    | 18                | ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЖИЛИЩНОЕ<br>СТРОИТЕЛЬСТВО                          | <u>3</u>   | 0,42  |

|                                                             |                   |                                                             |            |       |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|------------|-------|
| ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЖИЛИЩНОГО<br>ФОНДА                             | Всего по разделу: |                                                             | 2          | 0,28  |
|                                                             | 19                | ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЖИЛИЩНОГО<br>ФОНДА                             | <u>2</u>   | 0,28  |
| ЭКСПЛУАТАЦИЯ И РЕМОНТ<br>ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ И<br>ОБОРУДОВАНИЯ | Всего по разделу: |                                                             | 223        | 31,15 |
|                                                             | 20                | ЭКСПЛУАТАЦИЯ И РЕМОНТ<br>ИНЖЕНЕРНЫХ СЕТЕЙ И<br>ОБОРУДОВАНИЯ | <u>223</u> | 31,15 |
| ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ                                             | Всего по разделу: |                                                             | 34         | 4,75  |
|                                                             | 21                | ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЕ                                             | <u>34</u>  | 4,75  |

#### 6. Результативность рассмотрения обращений граждан:

|                                   |            |            |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Дан ответ автору                  | <u>1</u>   | <u>0</u>   |
| Направлено по компетенции         | <u>161</u> | <u>0</u>   |
| Не поддержано                     | <u>1</u>   | <u>0</u>   |
| отказано                          | <u>2</u>   | <u>0</u>   |
| Поддержано                        | <u>6</u>   | <u>0</u>   |
| Поддержано, в т.ч. «меры приняты» | <u>5</u>   | <u>0</u>   |
| положительное решение             | <u>8</u>   | <u>0</u>   |
| Разъяснено                        | <u>333</u> | <u>0</u>   |
| Не указано                        | <u>199</u> | <u>747</u> |

7. Количество обоснованных жалоб и меры воздействия, примененные по результатам рассмотрения к виновным лицам:

8. Мероприятия, направленные на улучшение работы с обращениями граждан (в т.ч. проверки, систематическая отчетность, контактные телефоны и т.д.)

9. Проблемы, вскрытые в процессе рассмотрения обращений и требующие решения на уровне Комитета по энергетике и инженерному обеспечению