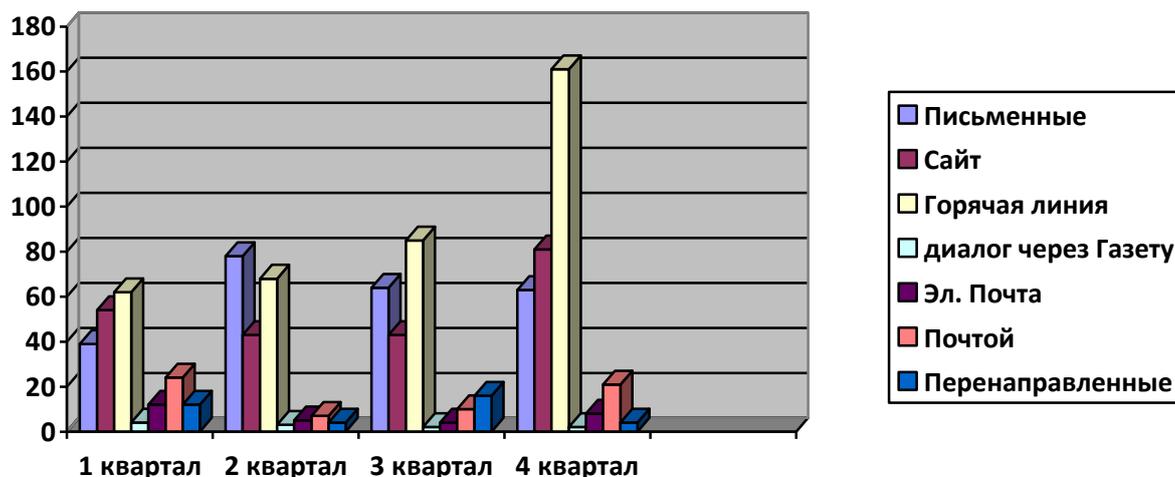


**Отчет о проведенной работе
по обращениям граждан в администрации г. Байконур
за IV квартал 2019 года**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года рассмотрены:

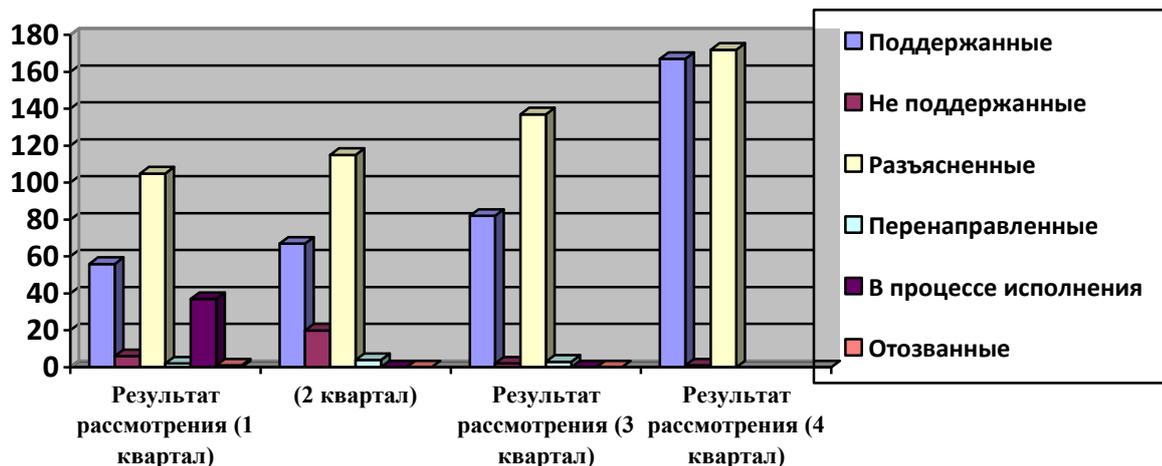
1. Обращения граждан, поступившие на имя Главы администрации, его заместителей, Руководителя Аппарата Главы администрации:

<u>Всего:</u>	– 340
Письменные обращения	– 63
Официальный сайт администрации	– 81
«Горячая линия» Главы администрации	– 161
Диалог с Главой города через газету «Байконур»	– 2
Электронная почта	– 8
Почтой	– 21
Перенаправленные	– 4



<u>Из них:</u>	
заявлений	– 332
жалоб	– 5
благодарностей	– 3

<u>Результаты рассмотрения:</u>	
поддержанные	– 167 (49,12 %)
не поддержанные	– 1 (0,29 %)
разъясненные	– 172 (50,59 %)
перенаправлены по компетенции	– 0
в другие государственные органы	– 0
в процессе исполнения	– 0



Наиболее часто граждане обращались с заявлениями и предложениями по вопросам:

содержания и ремонта жилого фонда, благоустройства города, газификации	–207;
предоставления земельных участков, субаренды	–29;
продления (получения) прописки, временной регистрации и проживания в городе, разрешения на въезд в город, улучшения жилищных условий	–24;
касающихся предпринимательской деятельности, качества предоставления услуг и социального обслуживания	–17;
отселения на территорию РФ	–4;
получения архивных сведений, другой справочной информации	–6;
в сфере образования	–6.

2. Обращения граждан, поступившие в подразделения администрации г. Байконур:

<u>Всего:</u>	– 233
<u>Из них:</u>	
заявлений	– 225
предложений	– 0
жалоб	– 8
<u>Результаты рассмотрения :</u>	
поддержанные	–217 (93,13 %)
не поддержанные	– 3 (1,29 %)
разъясненные	– 13 (5,58 %)

Жалобы чаще всего поступали по вопросам, решение которых находится в компетенции:

Отдела торговли – **5 жалоб** на реализацию некачественных непродовольственных товаров, нарушение прав потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы, несоблюдение норм законодательства. Во всех случаях факты подтвердились и были приняты меры по устранению причин возникновения жалоб:

проведена разъяснительная работа с руководителями объектов по соблюдению Правил продажи отдельных видов товаров. Ненадлежащий товар снят с реализации;

проведена разъяснительная работы с руководителями объектов по соблюдению требований закона «О защите прав потребителей», даны разъяснения. Рекомендации.

Управления социальной защиты населения – 1 жалоба на неверное начисление государственной социальной помощи. Факт подтвердился, гражданину произведен перерасчет государственной помощи, к виновным применено дисциплинарное взыскание.

Управления культуры, молодежной политики, туризма и спорта – 1 жалоба на конфликтные отношения в коллективе ГБУ СОК «Байконур». Проведена разъяснительная беседа с сотрудниками учреждения о необходимости поддержания в учреждении нормального психологического климата.

3. Жалобы граждан, поступившие на предприятия, учреждения, организации находящиеся в ведении администрации г. Байконур:

ГУПЖХ – 5 жалоб на замену стояка в ванной комнате, ремонты лестничной площадки, крыши, балкона, чердака, а также на нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами, во всех случаях проведены необходимые работы, даны разъяснительные ответы.

ГУП «БайконурСвязьИнформ» - 1 жалоба на нарушение прав потребителя услуг почтовой связи в части ограничения заезда пользователя с детской коляской в отделение ЦОС из-за наличия запорного устройства на створках уличного пандуса. По данной жалобе ведется расследование.

ТФОМС города Байконур – 1 жалоба по вопросу получения медицинской помощи и бесплатного наблюдения в Детской поликлинике для ребенка на основании родового сертификата. Гражданину дан разъяснительный ответ, а также параллельно направлен по компетенции в Филиал № 41 ГУ МРО ФСС РФ.

ГКУ «ЦЗН г. Байконур» - 2 жалобы по вопросам присвоения статуса безработного гражданина и о содействии в трудоустройстве. Во всех случаях даны разъяснительные ответы.