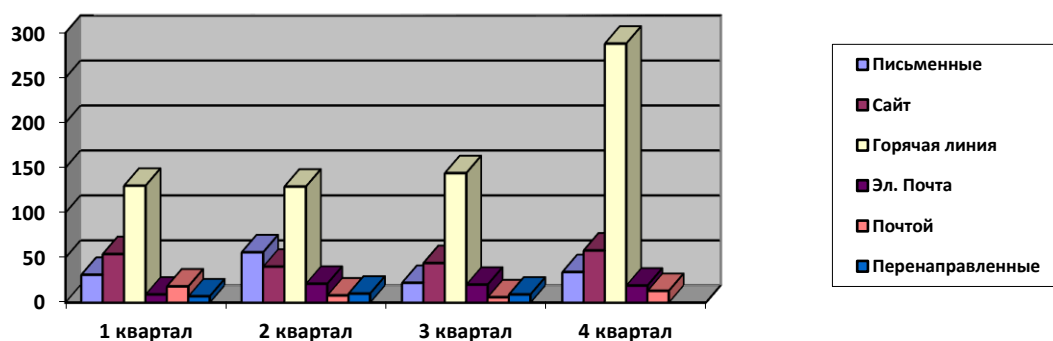


**Отчет о проведенной работе**  
**по обращениям граждан в администрации города Байконур**  
**за IV квартал 2021 года**

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

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

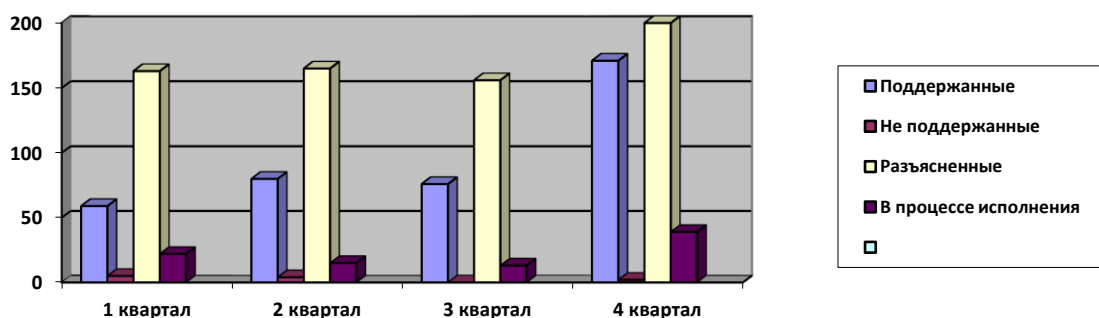
<b><u>Всего:</u></b>	<b>– 412</b>
Письменные обращения	– 34
Официальный сайт администрации	– 58
«Горячая линия» Главы администрации	– 288
Электронная почта	– 19
Почтой	– 13



<b><u>Из них:</u></b>	
заявлений	<b>– 405</b>
жалоб	<b>– 7</b>
предложений	<b>– 0</b>

Жалобы поступали на руководителей предприятий, подведомственных администрации города Байконур, а также на руководителей дошкольных образовательных учреждений. Во всех случаях проведены проверки, в подтвердившихся фактах приняты необходимые меры.

<b><u>Результаты рассмотрения:</u></b>	
поддержанные	<b>– 171 (41,5 %)</b>
не поддержанные	<b>– 2 (0,49 %)</b>
разъясненные	<b>– 200 (48,54 %)</b>
в процессе исполнения	<b>– 39 (9,47 %)</b>



Существенно увеличилось количество обращений граждан по вопросам, находящимися в компетенции:

заместителя Главы администрации, отвечающего за состояние промышленности и жилищно-коммунального хозяйства – 326 (на 168 обращений по отношению к III кварталу);

заместителя Главы администрации, отвечающего за вопросы социальной сферы - 39;

заместителя Главы администрации, отвечающего за экономическую и финансовую политику администрации города Байконур -4;

управления безопасности и режима -12;

отдела архитектуры и градостроительства - 2.

4 обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию администрации города Байконур, были перенаправлены в соответствующие органы установленным порядком в установленный законом срок.

## 2. Обращения граждан, поступившие в подразделения администрации города Байконур:

<b><u>Всего:</u></b>	<b>– 466</b>
<b><u>Из них:</u></b>	
заявлений	<b>– 461</b>
предложений	<b>– 0</b>
жалоб	<b>– 5</b>
<b><u>Результаты рассмотрения :</u></b>	
поддержанные	<b>- 442 (94,85 %)</b>
разъясненные	<b>– 18 (3,86 %)</b>
неподдержанные	<b>- 6 (1,29 %)</b>

Отмечен рост количества обращений по сравнению с III кварталом на 82 обращения.

**Жалобы** поступали по вопросам, решение которых находится в компетенции:

**Управления экономического развития администрации города Байконур – 1 жалоба** о несвоевременной доставке заказа и отсутствии кассового чека. Проведена разъяснительная беседа с индивидуальным предпринимателем по вопросу неукоснительного соблюдения требований законодательства Российской Федерации, регламентирующих работу объектов общественного питания.

**Управления образованием - 4 жалобы из которых:**

2 - о конфликтных ситуациях в общеобразовательных учреждениях, 2 - о неправомерных действиях руководителя дошкольного образовательного учреждения.

Во всех случаях проведено служебное расследование, в одном из которых факт подтвердился, руководителями приняты необходимые меры по устранению нарушений. Заявителям даны разъяснительные ответы в установленный законом срок.

**3. Обращения граждан, поступившие на предприятия, учреждения, организации находящиеся в ведении администрации города Байконур:**

**Всего: – 1775**

Основная часть обращений является заявлениями на перерасчет по выплаченным(начисленным) суммам за коммунальные услуги.

**Из них жалоб:**

**ГУП ПЭО «Байконурэнерго» - 15 жалоб** на качество температуры горячего водоснабжения и отопления.

Проведены комиссионные обследования, по подтвержденным фактам проведена работа по устранению неполадок, даны разъяснительные ответы.

**ГУПЖХ –4 жалобы.** - на нарушения норм жилищного кодекса РФ.

По подтвержденным фактам некачественной работы сотрудниками ЖЭУ проведены ремонтные работы по восстановлению и устранению неисправностей.

По устранению нарушений норм законодательства приняты необходимые меры, составлены акты обследования объектов.

**ГУП «БайконурСвязьИнформ» – 1 жалоба** об организации единой очереди по выдаче посылок и оплате коммунальных платежей.

Жалоба рассмотрена положительно, заявителю были направлены извинения за предоставленные неудобства.