

Отчет о проведенной работе
по обращениям граждан в администрации города Байконур
за II квартал 2024 года

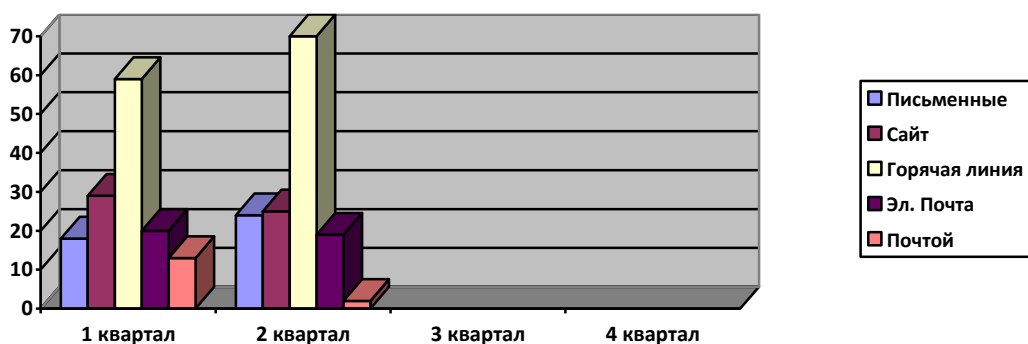
В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г. рассмотрены:

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

Всего: – 140

По типу доставки:

Письменные обращения (доставленные лично)	– 24
Официальный сайт администрации	– 25
«Горячая линия» Главы администрации	– 70
Электронная почта	– 19
Почтой	– 2



Из них:

(по типу обращения)

заявлений	– 129
жалоб	– 10
предложений	– 0
благодарность	– 1

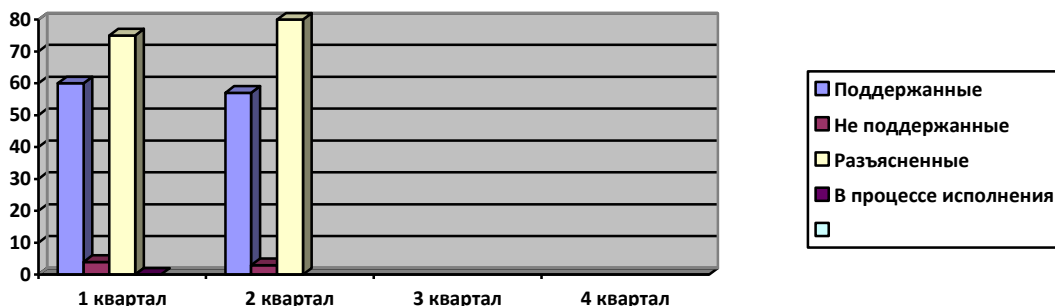
Жалобы поступали:

- 1) На действия индивидуальных предпринимателей в сфере услуг.
- 2) На действия должностных лиц администрации, а также в учреждениях, подведомственных администрации города Байконур.
- 3) На действия должностных лиц работающих в сфере жилищно-коммунальных услуг и подведомственным им организациям.

Во всех случаях проведены проверки, в подтвердившихся фактах приняты меры по урегулированию конфликтов.

Результаты рассмотрения:

поддержанные	– 57 (40,72 %)
не поддержанные	– 3 (2,14 %)
разъясненные	– 80 (57,14 %)



Наиболее часто граждане обращались по вопросам, находящимся в компетенции:

заместителя Главы администрации, отвечающего за состояние промышленности и жилищно-коммунального хозяйства – **104**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за вопросы социальной сферы - **11**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за организацию работы администрации города Байконур в сфере правопорядка и особого режима функционирования города Байконур – **11**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за экономическую и финансовую политику администрации города Байконур – **4**.

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

<u>Всего:</u>	– 174
<u>Из них:</u>	
заявлений	– 171
предложений	– 0
жалоб	– 3

Результаты рассмотрения :

поддержанные	- 144 (82,76 %)
--------------	-----------------

разъясненные	– 29 (16,67 %)
не поддержанные	- 0 (0,00 %)
в процессе исполнения	- 1 (0,57)

Жалобы поступали по вопросам, решение которых находится в компетенции:

Контрольного управления администрации города Байконур – 2 жалобы:

1) Жалоба на ненадлежащее (грубое) обслуживание продавца, просроченные товары и отсутствие ценников на товары. По данному факту в адрес индивидуального предпринимателя направлено информационное письмо о требованиях законодательства РФ в сфере торговли, а также жалоба одновременно была направлена в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей.

2) Жалоба на несоблюдение правил расчета наличными денежными средствами при покупке продовольственных товаров. По данному факту с индивидуальным предпринимателем проведена разъяснительная беседа о необходимости соблюдать требования законодательства РФ при осуществлении денежных расчетов с покупателями. Данным индивидуальным предпринимателем проведено собрание рабочего коллектива, в адрес сотрудника вынесено дисциплинарное взыскание.

Управления городского хозяйства - 1 жалоба по вопросу непригодности квартиры для проживания.

По данному факту проведено обследование жилого помещения, по результатам проверки, факты не подтвердились. Указанное жилое помещение соответствует предъявляемым требованиям.

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

Всего: – 1729

Основная часть обращений является заявлениями на возврат денежных средств, переплаченных за коммунальные услуги – 1461.

Из них жалоб:

ГБОУ СШ №3 - 1 жалоба по факту конфликтной ситуации между обучающимися.

По указанному факту в жалобе проведены беседы с классным руководителем и учителями, факты, указанные в обращении, не подтвердились. В результате чего педагогом-психологом даны психолого-педагогические рекомендации по коррекции поведения ученика родителям и классному руководителю.

ТФОМС города Байконур – 2 жалобы:

1) По вопросу нарушения прав охраны здоровья и оказания качественной медицинской помощи. По данному факту проведена экспертиза качества медицинской помощи по страховым случаям с применением финансовых и штрафных санкций.

2) По вопросу оказания несвоевременной и ненадлежащей медицинской помощи. По данному факту проведено совещание и приняты необходимые меры в решении вопроса.