

**Отчет о проведенной работе**  
**по обращениям граждан в администрации города Байконур**  
**за II квартал 2025 года**

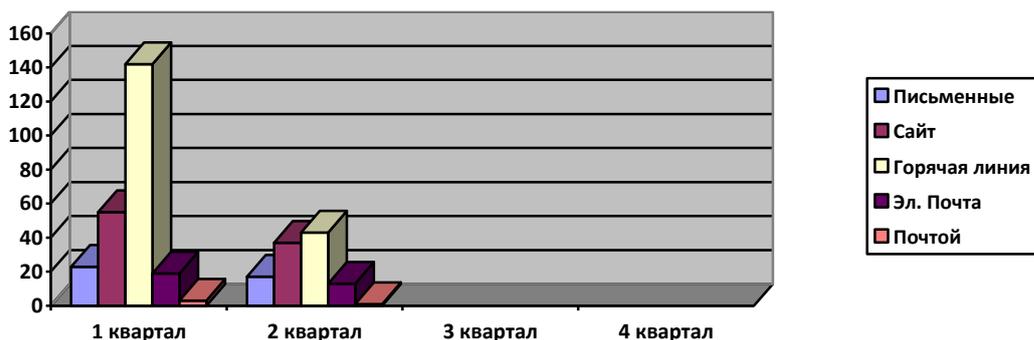
В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г. рассмотрены:

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

**Всего:** – 111

По типу доставки:

Письменные обращения (доставленные лично)	– 17
Официальный сайт администрации	– 37
«Горячая линия» Главы администрации	– 43
Электронная почта	– 13
Почтой	– 1



**Из них:**

(по типу обращения)

заявлений	– 91
жалоб	– 20
предложений	– 0

Жалобы поступали:

1) На отсутствия интернета «Виза» более 2-х недель.

Данная жалоба перенаправлена по компетенции в ООО «Виза» для проработки вопроса в установленный законом срок.

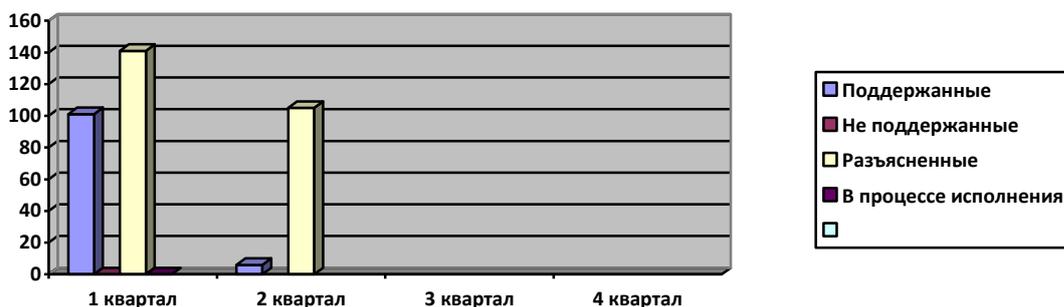
2) На действия должностных лиц, работающих в сфере жилищно-коммунальных услуг и подведомственным им организациям, некачественно оказывающих услуги населению.

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

работы для устранения нарушений, а также профилактические беседы с сотрудниками предприятия.

### Результаты рассмотрения:

поддержанные	– 6 (5,41 %)
не поддержанные	– 0 (0,00 %)
разъясненные	– 105 (94,59 %)
в процессе исполнения	– 0 (0,00 %)



Наиболее часто граждане обращались по вопросам, находящимся в компетенции:

заместителя Главы администрации, отвечающего за состояние промышленности и жилищно-коммунального хозяйства – **69**;

первого заместителя Главы администрации – **12**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за вопросы социальной сферы - **21**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за экономическую и финансовую политику администрации города Байконур – **2**.

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

<b><u>Всего:</u></b>	– 125
<b><u>Из них:</u></b>	
заявлений	– 120
предложений	– 1
жалоб	– 4

**Результаты рассмотрения :**

поддержанные	- 97 (77,6 %)
разъясненные	- 27 (21,6 %)
неподдержанные	- 0 (0,00 %)
в процессе исполнения	- 1 (0,8%)

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

**Управления образованием города Байконур –2 жалобы**

1) На действия преподавателей, связанные с удалением обучающейся ГБОУ СШ №4 им. В.П. Глушко с экзамена по причине нарушения Порядка проведения государственной итоговой аттестации. Указанная жалоба находится на стадии рассмотрения.

2) На громкую музыку в детском саду, расположенном по адресу 6 мкр., №36а. дан разъясненный ответ о том, что данное учреждение находится в ведомстве КГУ «Отдел образования по Кармакшинскому району» Управления Кызылординской области.

**Контрольного управления администрации города Байконур через структурное подразделение – отдел координации торговли, услуг и развития малого и среднего предпринимательства – 2 жалобы:**

1) По вопросу несоблюдения товарного соседства и температурного режима для продуктов в магазине «Виктория».

Указанная жалоба перенаправлена по компетенции в Региональное управление комплекса «Байконур» ФМБА России для проработки вопроса в установленный законом срок. Индивидуальному предпринимателю магазина «Виктория» вынесено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

2) На несоответствия веса и цены товара и грубого обращения персонала в магазине «Катюша».

С директором ООО «Сказка» проведена разъяснительная беседа о необходимости соблюдения требований законодательства Российской Федерации.

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

**Всего: – 1747**

Основная часть обращений является заявлениями на возврат денежных средств, переплаченных за коммунальные услуги – 1161.

**Из них жалоб:**

**ГКДОУ д/с № 23 – 1 жалоба** - на действия воспитателя по приему детей в детский сад в утренние часы.

По фактам, изложенным в жалобе проведена служебная проверка. Факты не подтвердились, гражданину дан разъясненный ответ.

**ГБУ «КЦСОН» - 1 жалоба** на некачественное предоставление услуг Социального такси.

По данному факту проведена профилактическая беседа с водителем Социального такси, а также с его руководителем.

**ТФОМС города Байконур - 2 жалобы**

1) По вопросу выдачи квоты на лечение (компенсация понесенных расходов). Жалоба признана необоснованной, с учетом разъяснений, полученных с лечебного учреждения.

2) По вопросу отказа в лечении в госпитализации в ФГБУЗ ЦМСЧ №1 ФМБА России. По результатам проверки направлен разъясненный ответ о недостатке данных для ведения идентификации.

**ШУП ПЭО «Байконурэнерго» г. Байконур - 11 жалоб** на действия работников, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, и на качество выполнения услуг. Во всех случаях проведены проверки, в подтвердившихся фактах приняты меры по устранению замечаний.

Анализ обращений граждан показывает, что на все обращения граждан ответы предоставляются в установленные сроки.