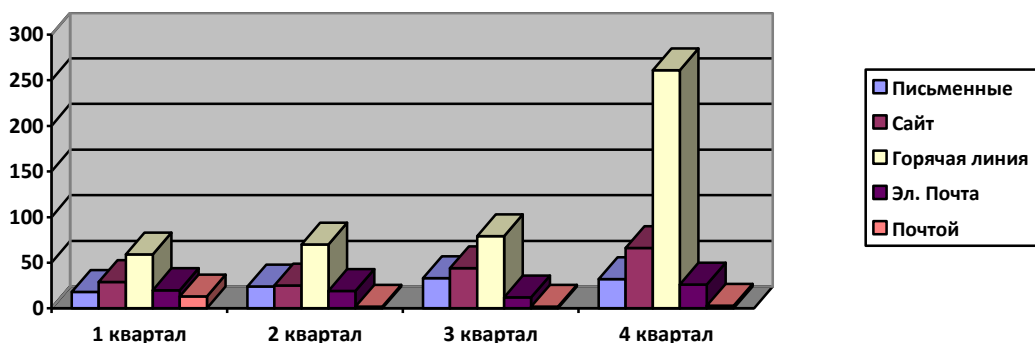


**Отчет о проведенной работе**  
**по обращениям граждан в администрации города Байконур**  
**за IV квартал 2024 года**

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:**

<b><u>Всего:</u></b>	<b>– 388</b>
Письменные обращения (доставленные лично)	– 32
Официальный сайт администрации	– 66
«Горячая линия» Главы администрации	– 261
Электронная почта	– 26
Почтой	– 3



**Из них:**  
(по типу обращения)

заявлений	– 370
жалоб	– 17
предложений	– 1
благодарность	– 0

Жалобы поступали:

1) На работу маршрутных автобусов, осуществляющих пассажирские перевозки по городу Байконур, поселков Тюратам и Акай. По данному вопросу даны разъяснительные ответы.

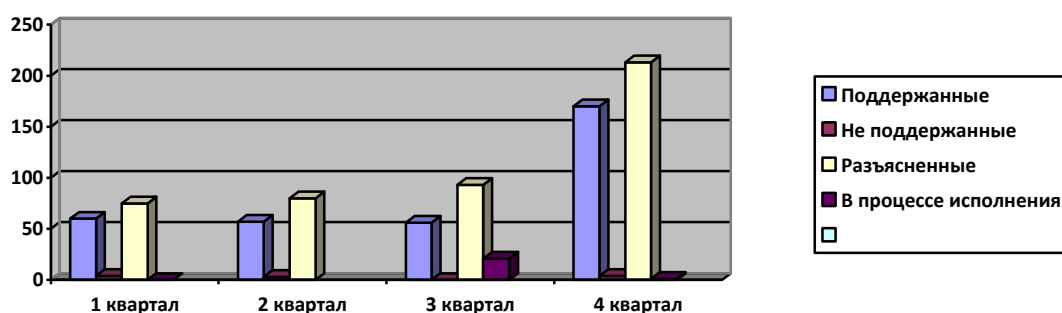
2) На действия специалиста по опеке и на работу социального такси в ГБУ "КЦСОН", по данным вопросам проведена служебная проверка, факты не подтвердились, заявителям даны разъяснительные ответы.

3) На условия пребывания пациентов в госпитале. Обращение направлено по компетенции вопроса в нужное учреждение с уведомлением гражданина.

По-прежнему одними из самых распространенных остаются жалобы на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг. Во всех случаях проведены проверки, в подтвердившихся фактах приняты меры о устранению замечаний.

### Результаты рассмотрения:

поддержанные	– 170 (43,81)
неподдержанные	– 4 (1,03 %)
разъясненные	– 213 (54,9 %)
в процессе исполнения	– 1 (0,26 %)



Наиболее часто граждане обращались по вопросам, находящимся в компетенции:

заместителя Главы администрации, отвечающего за состояние промышленности и жилищно-коммунального хозяйства – **337**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за вопросы социальной сферы - **19**;

заместителя Главы администрации, отвечающего за организацию работы администрации города Байконур в сфере правопорядка и особого режима функционирования города Байконур – **17**;

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>	– 223
<u>Из них:</u>	
заявлений	– 220
предложений	– 0
жалоб	– 3

**Результаты рассмотрения :**

поддержанные	- 157 (70,40 %)
разъясненные	- 64 (28,70 %)
не поддержанные	- 2 (0,90 %)
в процессе исполнения	- 0 (0,00)

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

**Контрольного управления администрации города Байконур через структурное подразделение – отдел координации торговли, услуг и развития малого и среднего предпринимательства – 3 жалобы:**

1) По вопросу отсутствия безналичного расчета в магазине «Орхидея+» и на отсутствие санитарной книжки у продавца. Жалоба направлена по компетенции поставленного вопроса в Региональное управление комплекса «Байконур» ФМБА России, с уведомлением гражданина.

2) На ненадлежащее (грубое) обслуживание продавца. По данному факту с индивидуальным предпринимателем проведена разъяснительная беседа о требованиях законодательства РФ в сфере торговли, дана рекомендация провести разъяснительную беседу с продавцом в части соблюдения культуры обслуживания.

3) На отказ в возврате денежных средств за товар, приобретенный на маркетплейсе «Wildberries». Жалоба направлена по компетенции поставленного вопроса в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области, с уведомлением гражданина.

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

**Всего: – 2390**

Основная часть обращений является заявлениями на возврат денежных средств, переплаченных за коммунальные услуги-1344.

**Из них жалоб - 136:**

**ГУПЖХ - 3 жалобы** на нарушение норм Жилищного кодекса РФ по вопросы отсутствия отопления в жилых помещениях.

По указанным фактам проведены необходимые работы по устранению замечаний.

**ГУП ПЭО «Байконурэнерго» г.Байконур – 130 жалоб:**

По фактам некачественно произведенных работ в сфере предоставления коммунальных услуг населению по водоснабжению, водоотведению и отоплению. По подтвержденным фактам проведены необходимые работы по устранению замечаний. Также, часть обращений неподдержано, так как не нашли своего подтверждения по существу вопроса.

**Подведомственные учреждения Управления образованием города Байконур - 2 жалобы:**

По фактам разрешения конфликтной ситуации в образовательном учреждении и применения недопустимых методов воспитания в детском дошкольном образовательном учреждении.

По первому вопросу проведены профилактические беседы и приняты необходимые меры по урегулированию конфликта. По второму вопросу проведена служебная проверка по результату которой факты не подтвердились.

**ТФОМС города Байконур - 1 жалоба:**

По вопросу некачественного и несвоевременного оказания медицинской помощи. Обращение перенаправлено по компетенции вопроса в Байконурский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».

Анализ обращений граждан показывает, что тематика обращений соответствует вопросам местного значения и на протяжении последних лет по-прежнему одними из самых распространенных остаются жалобы на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг.