

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

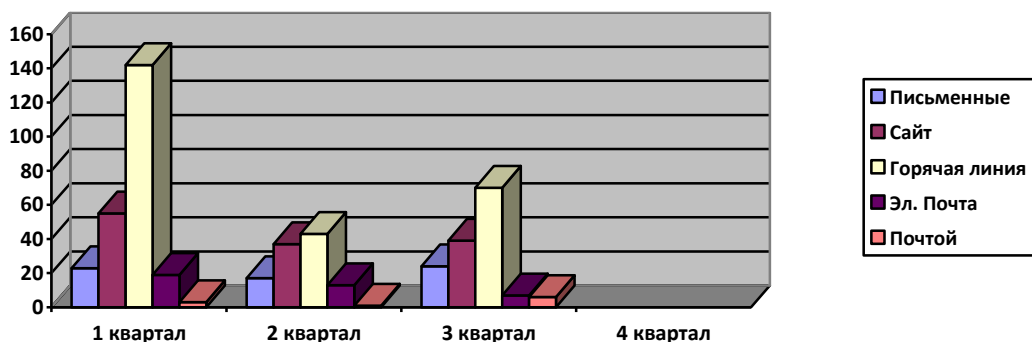
В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г. рассмотрены:

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

Всего: – 146

По типу доставки:

Письменные обращения (доставленные лично)	– 24
Официальный сайт администрации	– 39
«Горячая линия» Главы администрации	– 70
Электронная почта	– 7
Почтой	– 6



Из них:

(по типу обращения)

заявлений	– 125
жалоб	– 16
предложений	– 5

Жалобы поступали:

1) На сотрудников администрации за предоставление ложной информации. Проведена работа, факты не подтвердились, заявителю направлен разъясненный ответ.

2) По вопросам ЖКУ: отсутствует холодная вода, по промывке системы отопления, отсутствие напора холодной воды, по уборке подъезда, низкий напор холодной воды, по замене канализационной трубы.

3) На сотрудников ЭУ-4, по вопросу протекающей трубы, на бездействие ГУПЖХ (течет вода после ремонта балконов).

4) По вопросу благоустройства: неудовлетворительное состояние асфальтового покрытия дороги, по вопросу организации безопасного движения по Арбату, неконтролируемый полив деревьев в сквере "Покорителям космоса", спил сухих веток.

5) На соседку из кв. 47 Страмоусову Е.С. за звонки на горячую линию.

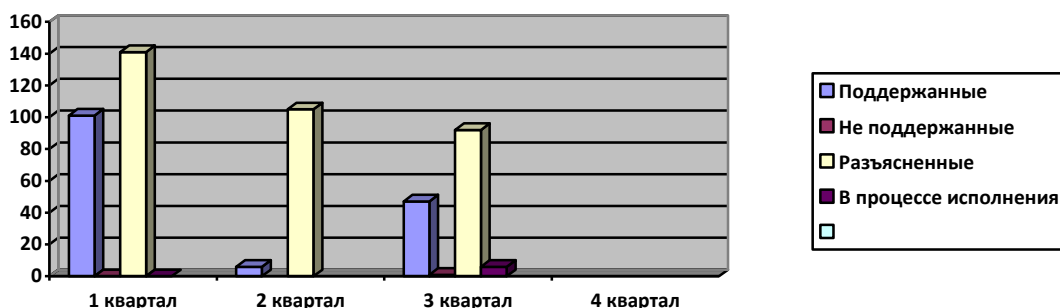
6) Жалоба на услуги АО Казахтелеком.

7) Жалоба на должностное лицо ГУПЖХ, вопросы по благоустройству дома.

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	– 47 (32,20 %)
не поддержанные	– 1 (0,68 %)
разъясненные	– 92 (63,01 %)
в процессе исполнения	– 6 (4,11 %)



Наиболее часто граждане обращались по вопросам, находящимся в компетенции:

заместителя Главы администрации, отвечающего за состояние промышленности и жилищно-коммунального хозяйства – **102;**

первого заместителя Главы администрации – **17;**

заместителя Главы администрации, отвечающего за вопросы социальной сферы – **12.**

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

<u>Всего:</u>	– 135
<u>Из них:</u>	
заявлений	– 133
предложений	– 0
жалоб	– 2

<u>Результаты рассмотрения :</u>	
поддержанные	- 34 (25,19 %)
разъясненные	– 98 (72,59 %)
неподдержанные	- 0 (0,00 %)
в процессе исполнения	- 3 (2,22%)

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 – 2 жалобы:

1. Жалоба об отказе посещения фитнес-центра по абонементу третьего лица. С ИП Кужабергеновым А.И. - заведующим фитнес-центра, была проведена разъяснительная беседа. Со слов Кужабергенова А.И., посещения по абонементу рассчитаны на определенный период (40 дней), также абонемент не может быть передан третьим лицам и каждый клиент знакомится с данными правилами при приобретении абонемента.

Также, жалоба направлена в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области (далее – Роспотребнадзор). На данный момент жалоба находится в процессе обработки сотрудниками Роспотребнадзора.

2. Жалоба об отказе в возврате бракованного товара продавцом маркетплейса «Wildberries». Была проведена беседа с представителями ПВЗ, в ходе которой было выяснено, что заявителю необходимо провести независимую техническую экспертизу и предоставить ее результаты продавцу, и в случае зафиксированного заводского брака, товар будет заменен, однако в городе Байконур отсутствуют соответствующие технические сервисы. Также, жалоба направлена в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области (далее – Роспотребнадзор).

На данный момент жалоба находится в процессе обработки сотрудниками Роспотребнадзора.

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

Всего: – 12287

Основная часть обращений является заявлениями на возврат денежных средств, переплаченных за коммунальные услуги – 1535.

Из них жалоб:

ГУПЖХ – 1 жалоба - на нарушение норм жилищного кодекса о слабом напоре холодного водоснабжения.

По указанному факту работниками предприятия проведены наладочные работы в подвальном помещении.

ГБОУ «Лицей «МКШ им. В.Н. Челомея» - 1 жалоба на недопустимое поведения учащегося 2а класса.

По данному факту начата служебная проверка, обращение находится в стадии рассмотрения.

ТФОМС города Байконур - 1 жалоба по вопросу выплат по листу нетрудоспособности. Указанное обращение перенаправлено в ТФОМС Краснодарского края по компетенции.

ГУП ПЭО «Байконурэнерго» г. Байконур - 35 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.