

**Отчет о проведенной работе**  
**по обращениям граждан в администрации г. Байконур**  
**за IV квартал 2017 года**

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

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

<b><u>Всего:</u></b>	<b>– 252</b>
Письменные обращения	– 111
Официальный сайт администрации	– 94
«Горячая линия» Главы администрации	– 47

<b><u>Из них:</u></b>	
- заявлений	– 248
- предложений	– 0
- жалоб	– 3
- благодарностей	– 2

<b><u>Результаты рассмотрения:</u></b>		
- поддержанные	– 102	(40 %)
- не поддержанные	– 22	( 9 %)
- разъясненные	– 123	(49 %)
- перенаправлены по компетенции в другие государственные органы	– 5	( 2 %)
- в процессе исполнения	– 0	( 0 %)

Наиболее часто граждане обращались с **заявлениями и предложениями** по вопросам:

- содержания и ремонта жилого фонда, благоустройства города – **134** ;
- предоставления земельных участков, субаренды – **36**;
- продления (получения) прописки, временной регистрации и проживания в городе, разрешения на въезд в город, улучшения жилищных условий – **20**;
- социальных проблем, выплате материальной помощи – **16**;
- трудоустройства – **12**;
- получения архивных сведений, другой справочной информации – **9**;

- касающихся предпринимательской деятельности, качества предоставления услуг – **6**;

- медицинского обслуживания – **3**;

- отселения на территорию РФ – **2**.

От граждан поступило **2 жалобы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства :**

на неполадки в системе отопления жилого помещения – ремонтные работы произведены, отопление запущено;

на нарушение жилищных прав коммунальными предприятиями города – прибор учета электрической энергии проверен и установлен.

**О незаконных действиях должностных лиц - 1 жалоба :**

факты подтвердились, проведена проверка, приняты меры по приведению информации, размещенной на стендах в соответствие.

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

**Всего:** – **393**

**Из них:**

- заявлений – **354**  
- предложений – **15**  
- жалоб – **24**

**Результаты рассмотрения :**

- поддержанные	– <b>330</b>	<b>(84 %)</b>
- не поддержанные	– <b>17</b>	<b>( 4 %)</b>
- разъясненные	– <b>40</b>	<b>(10 %)</b>
- в процессе исполнения	– <b>0</b>	<b>( 0 %)</b>

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

- **Отдела торговли – 10 жалоб** на нарушение правил торговли и прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги, о реализации некачественных продовольственных товаров, на шум агрегатной установки магазина. Факты подтвердились во всех случаях, были приняты меры по устранению причин возникновения жалоб:

1) проведены беседы с индивидуальными предпринимателями по соблюдению Правил продажи отдельных видов товаров и оказания услуг. Дано предупреждение руководителю, продавец оштрафован. Продукция снята с реализации;

2) даны консультации потребителям, разъяснены некоторые статьи Закона о защите прав потребителей;

3) возвращены деньги потребителю за некачественный товар, принесены извинения работником магазина за грубое отношение к покупателю.

- **Отдела по чрезвычайным ситуациям – 12 жалоб (на телефон дежурной службы):**

на действия (бездействия) работников ЖКХ при содержании и обслуживании жилого фонда (территорий) города Байконур. Факты подтвердились во всех случаях. Жалобы переданы в соответствующие подразделения для оперативного реагирования и принятия мер по устранению причин их возникновения и организации контроля.

- **Сектора по осуществлению полномочий в области ветеринарии – 2 жалобы:**

по вопросу содержания и выгула домашних животных на территории города Байконур;

на нарушение ветеринарных правил, регламентирующих условия перевозки и убой животных.

Факты подтвердились, проведены беседы с гражданами.

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

- **ГУП ПЭО «Байконурэнерго» - 13 жалоб:**

о производстве перерасчета за электроэнергию и горячее водоснабжение;

на грубое обращение сотрудника;

на некорректное ведение начисления за коммунальные услуги;

на отсутствие отопления (обращения перенаправлены в ГУПЖХ).

Во всех случаях даны письменные пояснения потребителям.

- **ГУП «БайконурСвязьИнформ» - 3 жалобы:**

на получение дефектной посылки;

на работу сотрудника почты и сотрудника отдела по работе с клиентами.

Во всех случаях жалобы оказались не обоснованы, гражданам направлены письменные ответы с разъяснениями.

- **ГБУ «Горветстанция» - 1 жалоба:**

на качество продукции. Проведено расследование. Жалоба не обоснована. Заявителю направлен письменный ответ.