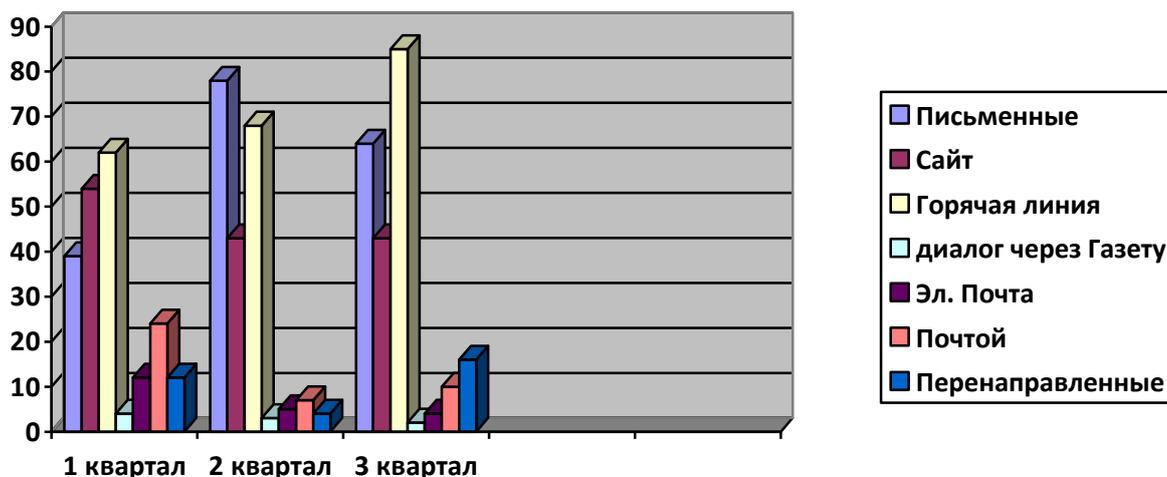


**Отчет о проведенной работе
по обращениям граждан в администрации г. Байконур
за III квартал 2019 года**

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

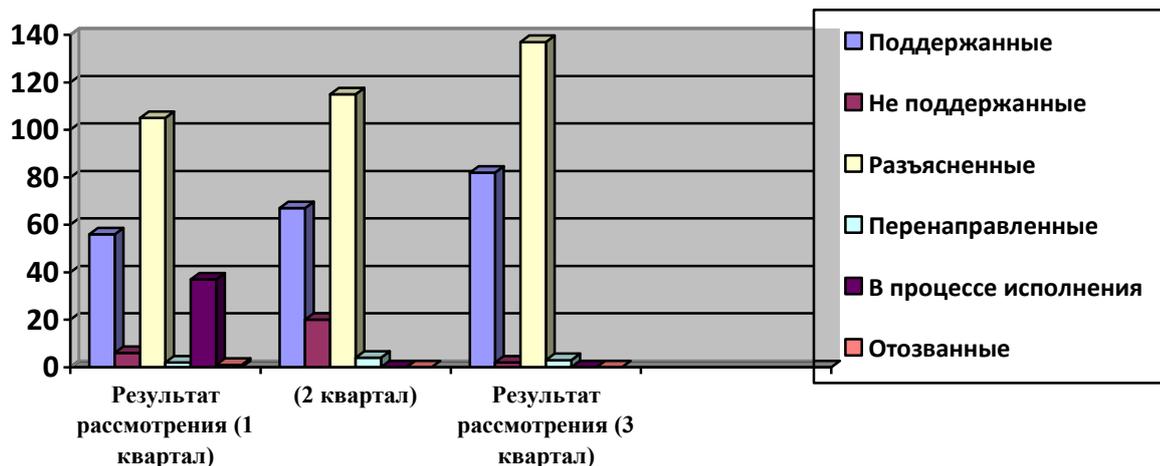
1. Обращения граждан, поступившие на имя Главы администрации, его заместителей, Руководителя Аппарата Главы администрации:

<u>Всего:</u>	– 224
Письменные обращения	– 64
Официальный сайт администрации	– 43
«Горячая линия» Главы администрации	– 85
Диалог с Главой города через газету «Байконур»	– 2
Электронная почта	– 4
Почтой	– 10
Перенаправленные	– 16



<u>Из них:</u>	
заявлений	– 219
жалоб	– 4
благодарностей	– 2

<u>Результаты рассмотрения:</u>	
поддержанные	– 82 (36,6 %)
не поддержанные	– 2 (0,89 %)
разъясненные	– 137 (61,17 %)
перенаправлены по компетенции	
в другие государственные органы	– 3 (1,34 %)
в процессе исполнения	– 0



Наиболее часто граждане обращались с заявлениями и предложениями по вопросам:

содержания и ремонта жилого фонда, благоустройства города, газификации	–120;
предоставления земельных участков, субаренды	–20;
продления (получения) прописки, временной регистрации и проживания в городе, разрешения на въезд в город, улучшения жилищных условий	–31;
касающихся предпринимательской деятельности, качества предоставления услуг и социального обслуживания	–7;
отселения на территорию РФ	–10;
получения архивных сведений, другой справочной информации	–6;
отлова безнадзорных животных	–2.

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

<u>Всего:</u>	– 260
<u>Из них:</u>	
заявлений	– 248
предложений	– 1
жалоб	– 11
<u>Результаты рассмотрения :</u>	
поддержанные	–230 (88,4 %)
не поддержанные	– 8 (3,1 %)
разъясненные	– 22 (8,5 %)

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

Отдела торговли – **6 жалоб** на реализацию некачественных продовольственных товаров, нарушение прав потребителей, несоблюдение норм законодательства. Во всех случаях факты подтвердились и были приняты меры по устранению причин возникновения жалоб:

проведена разъяснительная работа с руководителями объектов по соблюдению Правил продажи, требований закона. Ненадлежащий товар снят с реализации, направлены письма в Региональное управление комплекса «Байконур» ФМБА России и УМВД России на комплексе «Байконур» для принятия решения.

Отдела здравоохранения – 4 жалобы 2 - на аптечную организацию ООО «Ерлан» по вопросу льготного лекарственного обеспечения, 2 - на отсутствие информирования медицинской организации по обеспечению и поступлению медикаментов. Во всех случаях проведены разъяснительные мероприятия, даны исчерпывающие ответы.

Управления образованием города Байконур – 1 жалоба со стороны родителей на действия помощника воспитателя ГКДОУ д/с № 23 «Радуга». Проведена индивидуальная беседа с помощником воспитателя о соблюдении норм профессиональной этики и морали, норм поведения и недопустимости их нарушения. Ребенок переведен в другую группу по письменному заявлению родителей.

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

ГУП ПЭО «Байконурэнерго» – 6 жалоб о перерасчете оплаты за электроэнергию, о недостоверных начислениях за коммунальные услуги по электроснабжению, о возврате денежных средств, ошибочно перечисленных на счет ГУП ПЭО «Байконурэнерго», о большом потреблении электроэнергии. Во всех случаях произведены перерасчеты и даны письменные ответы.

ГУПЖХ – 7 жалоб из них: 6 - по вопросам ремонта канализации, на неудовлетворительное состояние подъезда, на отсутствие отопления, отсутствия газовой плиты, на замену индивидуальных приборов учета: обоснованны, во всех случаях проведены необходимые работы, даны разъяснительные ответы. 1- на неправомерные действия работника ЖЭУ-5. В отношении работника проведена служебная проверка, факты не подтвердились, с работником проведена разъяснительная беседа.

ГУП «БайконурСвязьИнформ» - 2 жалобы по замене номера лицевого счета и отказа от междугородных, международных переговоров. Проведено техническое расследование службами АМГТСиТС, факт не подтвердился. Во всех случаях даны разъяснительные ответы.

ГБ ПОУ «БЭРТТ» – 1 жалоба о некомпетентном отношении медицинской сестры к обучающейся.

Проведена служебная проверка, в отношении медицинской сестры применено дисциплинарное взыскание в форме выговора.

ТФОМС города Байконур – 1 жалоба о получении страхового полиса ОМС для неработающего гражданина РК. По результату направлен разъяснительный ответ гражданину.