



**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

від 26 березня 2024 року

м. Біла Церква

№ 212

Про звіт відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян за 2023 рік

Розглянувши пояснювальну записку відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради від 12 березня 2024 року № 12-10-34, відповідно до статті 40, частини шостої статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», Плану роботи виконавчого комітету Білоцерківської міської ради на 2024 рік, затвердженого рішенням виконавчого комітету Білоцерківської міської ради від 26 грудня 2023 року № 1008 «Про план роботи виконавчого комітету Білоцерківської міської ради на 2024 рік», виконавчий комітет міської ради вирішив:

1. Звіт відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради по роботі із зверненнями громадян за 2023 рік взяти до відома (додається).

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

Звіт
начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і
громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями
громадян за 2023 рік

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» в роботі зі зверненнями громадян у відділі з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради (надалі - відділ) приділяється значна увага.

Прийом громадян працівниками відділу ведеться згідно затвердженого графіку та з веденням відповідного журналу прийому громадян:

На прийомі громадянам надаються відповідні роз'яснення і видаються інформаційні бюлетені щодо порядку розгляду відповідного питання та бланки відповідних заяв.

У відділі ведеться **реєстрація звернень громадян**, прийому та підготовки відповідей з питань, що стосуються відділу відповідно до функціональних обов'язків. По деяким конфліктним питанням (скаргам) формуються відповідні справи з копіями матеріалів, які зберігаються у відділі.

Реєстрація, виконання та контроль за розглядом звернень громадян проводиться згідно Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян, затвердженої розпорядженням виконавчого комітету Білоцерківської міської ради № 931 від 29 грудня 2002 року «Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у виконкомі, управліннях, відділах та інших структурних підрозділах Білоцерківської міської ради».

Відповіді за зверненнями громадян працівниками відділу готуються своєчасно з дотриманням строку та у відповідності до законодавства у сфері торгівлі, ресторанного господарства, побутового обслуговування населення.

- працівники відділу під розпис ознайомлені з порядком розгляду звернень у відповідності до Закону України "Про звернення громадян", рішення виконавчого комітету Білоцерківської міської ради №138 від 08 квітня 2008 року "Про забезпечення заходів щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування";

- надаються кваліфіковані роз'яснення з питань процедури звернень;

- складено план роботи відділу, в якому одним із пунктів є аналіз стану роботи із зверненнями громадян, тому двічі на місяць у відділі перевіряється та аналізується робота із зверненнями громадян;

- щотижня ведеться особистий прийом відвідувачів начальником відділу;

- фахівці відділу надають підтримку громадянам, як шляхом безпосереднього розгляду їх звернень, вжиття заходів для реагування за фактами порушення їх прав, так і шляхом заходів правоосвітницького характеру та консультативної і методологічної допомоги.

- переважна кількість проблемних питань працівниками відділу вирішується безпосередньо на місці, в конкретних випадках надається допомога споживачам у складанні претензій та заяв до відповідних служб.

-з працівниками відділу систематично проводиться робота по недопущенню надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, порушення термінів, встановлених законодавством України, безпідставної передачі розгляду звернень іншим організаціям та службам міста;

- звернення громадян, які мають встановлені законодавством України пільги, розглядаються у першочерговому порядку;

- рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на норми чинного законодавства України з викладенням обґрунтованої відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

В термін за 2023 рік до відділу надійшло **240** заяв та звернень від суб'єктів підприємницької діяльності та громадян Білоцерківської міської територіальної громади. (дані зазначені в порівняльній таблиці № 1)

Таблиця № 1

**Порівняльна таблиця
кількості звернень громадян, установ, організацій до відділу через
виконавчий комітет Білоцерківської міської ради
з 2020 - 2023 роки**

Перелік звернень до відділу	2020р	2021 рік	2022рік	2023 рік
Загальна кількість звернень:	323	228	124	240
від Київської обласної державної адміністрації:	32	45	15	32
від відділів виконавчого комітету міської ради:	37	12	15	93
від управлінь, установ, організацій	28	9	52	43
від депутатів міської ради:	2	2	1	2
від відділу звернень громадян:	169	117	41	70
- усні звернення				12
-по питанню придбання неякісних товарів:	8	-	-	-
-продовольча група товарів	2	-	-	9
-промислова група товарів	2	1	1	5
-по питанням неякісно наданих послуг споживачам:	4	2	2	16
-по питанню функціонування закладів торгівлі та громадського харчування без дозвільних документів	4	2	2	-
-по питанням порушення Правил торгівлі та обслуговування споживачів	4	10	10	-
-по продажу алкогольних напоїв:	5	11	3	3
-колективні звернення:	-	5	4	2
-від МВС України/ Національної поліції України:	2	1	2	3
-по питанням порушення графіків роботи	3	-	-	-
-по питанням стихійної торгівлі на вулицях міста	4	1	10	4
-по питанню перевищення допустимих рівнів шуму від роботи торговельних закладів та порушення громадського порядку:	5	2	2	14
на участь в ярмаркових заходах:	40	19	5	2
-від ФОП, ТОВ, ПП	40	2	4	2
- від управлінь, установ, організацій, спілок:	-	17	1	-

З метою недопущення порушень чинного законодавства України у сфері торгівлі, громадського харчування та побуту ведеться тісна співпраця з Головним управлінням Держпродспоживслужби в Київській області.

Відповідно до рішення виконавчого комітету Білоцерківської міської ради від 08 липня 2022 року № 403 «Про утворення комісії з питань запобігання та ліквідації торгівлі з рук у невстановлених місцях (стихійної торгівлі) на території Білоцерківської міської територіальної громади» працівниками відділу разом з Білоцерківським районним управлінням поліції Головного управління Національної поліції в Київській області, КП БМР Муніципальна варта, представниками Головного управління Держпродспоживслужби в Київській області, Полку патрульної поліції в місті Біла Церква та Білоцерківському районі управління патрульної поліції у Київській області Департаменту патрульної поліції систематично проводились заходи щодо протидії та ліквідації стихійної торгівлі, в т. ч. здійснювалося вилучення продукції, яка реалізовувалась без відповідних дозвільних та погоджувальних документів на території громади у невстановлених для цього місцях. Винні особи притягувались до адміністративної відповідальності згідно з вимогами чинного законодавства України.

Працівниками відділу систематично надаються консультації фізичним особам-підприємцям, як в телефонному режимі так і на прийомах у відділі щодо оформлення дозвільних документів на право введення підприємницької діяльності а саме: оформлення куточку споживача, погодження режиму роботи закладів торгівлі, громадського харчування та побутового обслуговування населення, що регулюють торгівельну діяльність.

З метою ефективного виконання поставлених завдань перед відділом та задоволення зростаючих потреб мешканців Білоцерківської міської територіальної громади, щодо якості обслуговування у сфері торгівлі, побуту, громадського харчування спеціалістами відділу приділяється значна увага до більш поглибленого вивчення нововведень у чинному законодавстві задля ефективнішого вирішення питань у даних галузях.

Звіт підготовлено з урахуванням Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Начальник відділу з питань торгово-побутового
обслуговування населення і громадського харчування
Білоцерківської міської ради

Марія БЕРКУТ