



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

від 25 січня 2022 року

м. Біла Церква

№ 30

Про звіт відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 2021 рік

Заслухавши звіт начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради Беркут М.В. про роботу зі зверненнями громадян за 2021 рік відповідно до делегованих повноважень та законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради Беркут М.В. про роботу зі зверненнями громадян за 2021 рік взяти до відома.

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 2021 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 міського голови № 931Р 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, побутового обслуговування населення, захисту прав споживачів:

- всі працівники відділу та сектору захисту прав споживача під розпис ознайомлені з порядком розгляду звернень у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», рішення виконавчого комітету Білоцерківської міської ради від 08 квітня 2008 року №138 «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;
- три рази на тиждень ведеться особистий прийом відвідувачів начальником відділу;
- фахівці відділу надають підтримку громадянам, як шляхом безпосереднього розгляду їх звернень, вжиття заходів для реагування за фактами порушення прав споживачів, так і шляхом заходів правоосвітницького характеру та консультативної і методологічної допомоги;
- переважна кількість проблемних питань по захисту прав споживачів працівниками відділу вирішується безпосередньо на місці, в конкретних випадках надається допомога споживачам у складанні претензій та заяв;
- 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 норму чинного законодавства України з викладенням обґрунтованої відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

В термін за 2021 рік до відділу надійшло **390** заяв та звернень від суб'єктів

підприємницької діяльності та громадян Білоцерківської міської територіальної громади.
(дані зазначені в порівняльних таблицях №1, №2)

Таблиця №1

**Порівняльна таблиця
кількості звернень громадян, установ, організацій до відділу
через виконавчий комітет Білоцерківської міської ради з 2018 року по 2021 рік**

Перелік звернень до відділу	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік
Загальна кількість звернень:	68	44	323	228
від Київської обласної державної адміністрації:	9	6	32	45
від відділів виконавчого комітету міської ради:	15	-	37	12
від депутатів міської ради:	3	-	2	2
від відділу звернень громадян:	41	38	169	117
-по питанню придбання неякісних товарів:	3	2	8	
-продовольча група товарів	2	1	2	
-промислова група товарів	1	2	2	1
-по питанням неякісно наданих послуг споживачам:	1	2	4	2
-по питанню функціонування закладів торгівлі та громадського харчування без дозвільних документів	4	3	4	2
-по питанням порушення Правил торгівлі та обслуговування споживачів	15	3	4	10
-по продажу алкогольних напоїв:	1	1	5	11
-колективні звернення:	4	4	-	5
-від МВС України/ Національної поліції України:	-	-	2	1
-по питанням порушення графіків роботи	1	-	3	-
-по питанням стихійної торгівлі на вулицях міста	2	5	4	1
-по питанню перевищення допустимих рівнів шуму від роботи торговельних закладів та порушення громадського порядку:	7	3	5	
-на участь в ярмаркових заходах:	14	12	40	19
-від ФОП, ТОВ, ПП	13	12	40	2
-від управлінь, установ, організацій, спілок:	1	-	-	17

**Порівняльна таблиця
кількості звернень до відділу
з 2018 року по 2021 рік**

Перелік звернень громадян до відділу:	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік
Загальна кількість звернень:	277	197	194	162
Продовольча група товарів:	-	13	24	50
Магазини/супермаркети	1	6	19	33
Ринки	2	7	5	17
Промислова група товарів:	42	39	24	26
Ринки	-	5	2	1
Магазини/супермаркети:	-	9	12	12
Побутова техніка	12	11	4	
Одяг/Взуття	13	5	5	9
Інші:	17	9	1	4
Послуги:				
По питанням порушення Правил торгівлі та Правил торгівельного обслуговування населення і надання послуг:	22	23	30	10
-по питанню встановлення режиму роботи у закладах торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування населення:	168	122	76	64
- на участь в ярмаркових заходах:	110	80	40	12
від ФОП,ТОВ,ПП	110	80	40	12
від управлінь, установ, організацій, спілок:	-	-	-	-

На базі відділу створено сектор з питань захисту прав споживачів.

Завідувачем сектору з питань захисту прав споживачів в період за 2021 рік прийнято 50 письмових заяви та прийнято 196 громадян, яким в усній формі надана юридична консультація з питань захисту їхніх прав.

До суду рекомендовано звернутися 11 заявникам.

Повернено коштів заявникам за придбаний неякісний товар у 2021 році на суму 8405 грн.

З метою недопущення порушень чинного законодавства України у сфері торгівлі, громадського харчування та побуту ведеться тісна співпраця з Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та управлінням захисту споживачів у Київській області. Також спільно з представниками Білоцерківського міського управління ГУ Держпродспоживслужби в Київській області, на виконання протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних

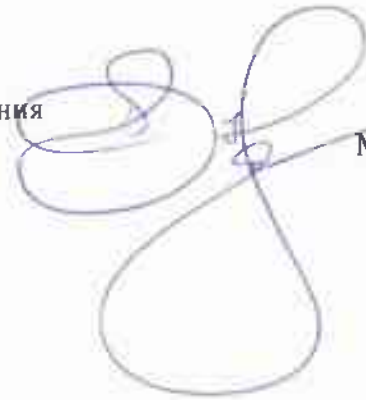
ситуацій від 27 жовтня 2021 року № 41 та протоколу позачергового засідання Київської обласної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 27 жовтня 2021 року № 25 було проведено 18 спільних перевірок суб'єктів господарювання за дотриманням протиепідемічних заходів, передбачених для «червоного рівня» епідемічної небезпеки.

Головними спеціалістами 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 та сферу захисту прав споживачів.

З метою ефективного виконання поставлених завдань перед відділом та задоволення зростаючих потреб мешканців Білоцерківської міської територіальної громади щодо якості обслуговування у сфері торгівлі, побуту, прав споживача 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