



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

від 25 травня 2021 року

м. Біла Церква

№ 318

Про звіт начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян за 2020 рік та I квартал 2021 року

Заслухавши звіт начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради Беркут М.В. про роботу із зверненнями громадян за 2020 рік та I квартал 2021 року 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 із зверненнями громадян за 2020 рік та I квартал 2021 року 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 2020 рік та I квартал 2021 року

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 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 29.12.2002р. «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", Указу Президента України від 13.08.2002 року №700/2002 "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, рішення виконавчого комітету Білоцерківської міської ради №138 від 08.04.2008 "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 Закон з викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

В термін за 2020 рік та за I квартал 2021 року до відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення та громадського харчування міської ради надійшло **591** заяв та звернень від суб'єктів підприємницької діяльності та громадян міста.
(дані зазначені в порівняльних таблицях №1, №2)

Таблиця № 1.

**Порівняльна таблиця
кількості звернень громадян, установ, організацій до відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування через виконавчий комітет Білоцерківської міської ради міської ради за 2020 – I кв. 2021 рр.**

Перелік звернень до відділу	2018р	2019р.	2020р	Станом на 01.05.2021р.
Загальна кількість звернень:	68	44	323	65
від Київської обласної державної адміністрації:	9	6	32	7
від відділів виконавчого комітету міської ради:	15	-	37	9
від депутатів міської ради:	3	-	2	2
від відділу звернень громадян:	41	38	169	47
-по питанню придбання неякісних товарів:	3	2	8	5
-продовольча група товарів	2	1	2	7
-промислова група товарів	1	2	2	5
-по питанням неякісно наданих послуг споживачам:	1	2	4	-
-по питанню функціонування закладів торгівлі та громадського харчування без дозвільних документів	4	3	4	4
-по питанням порушення Правил торгівлі та обслуговування споживачів	15	3	4	22
-по продажу алкогольних напоїв:	1	1	5	1
-колективні звернення:	4	4	-	-
-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	1
на участь в ярмаркових заходах:	14	12	40	-
-від ФОП, ТОВ, ПП	13	12	40	-
- від управлінь, установ, організацій, спілок:	1	-	-	-

**Порівняльна таблиця
кількості звернень до відділу з питань торгово – побутового обслуговування
населення і громадського харчування міської ради
за 2020 – I кв. 2021рр.**

Перелік звернень громадян до відділу:	2018р.	2019р	2020р	Станом на 01.05.2021р.
Загальна кількість звернень:	277	197	154	49
Продовольча група товарів:	-	13	24	3
Магазини/супермаркети	1	6	19	3
Ринки	2	7	5	-
Промислова група товарів:	42	39	23	11
Ринки	-	5	2	5
Магазини/супермаркети:	-	9	12	4
Побутова техніка	12	11	4	1
Одяг/Взуття	13	5	5	1
Інші:	17	9	1	-
Послуги:				
По питанням порушення Правил торгівлі та Правил торгівельного обслуговування населення і надання послуг:	22	23	30	8
-по питанню встановлення режиму роботи у закладах торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування населення:	168	122	76	27
- на участь в ярмаркових заходах:	110	80	40	-
від ФОП,ТОВ,ПП	110	80	40	-
від управлінь, установ, організацій, спілок:	-	-	-	-

На базі відділу створено сектор з питань захисту прав споживачів.

Завідувачем сектору в період за 2020 рік та I квартал 2021 року було прийнято 30 письмових заяви та прийнято 203 громадян, яким в усній формі надана юридична консультація з питань захисту їхніх прав.

До суду рекомендовано звернутися 4 заявникам.

Повернено коштів заявникам за придбаний неякісний товар у 2020 році на суму **16698грн.**

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 з якими проводяться спільні наради та перевірки.

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.

В той же час аналіз справ на споживчому ринку м. Білої Церкви свідчить про те, що кількість порушених вимог чинного законодавства у сфері захисту прав споживачів збільшується. Споживчий ринок продовжує насичуватися неякісними та небезпечними для людей товарами, харчовими продуктами та наданням неякісних послуг.

З метою ефективного виконання поставлених завдань перед відділом та задоволення зростаючих потреб мешканців нашого міста 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 Кабміну Міністрів від 24.06.2009 №630.

Начальник відділу з питань торгово-побутового
обслуговування населення і громадського

М.Беркут