



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

від 14 травня 2019 року

м. Біла Церква

№ 354

Про звіт начальника відділу з питань торгово- побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян за 2018 рік та I квартал 2019 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 2018 рік та I квартал 2019 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 2018 рік та I квартал 2019 року взяти до відома.

В.о. міського голови

В. Кошель

**Звіт**  
**начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і**  
**громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями**  
**громадян за 2018 рік та I квартал 2019 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 2018 рік та за I квартал 2019 року до відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення та громадського харчування міської ради надійшло 722 заяви 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 2018 – I кв. 2019 рр.**

Перелік звернень до відділу	2015р.	2016 р.	2017р.	2018р.	Станом на 01.05.2019
Загальна кількість звернень:	133	154	34	68	24
від Київської обласної державної адміністрації:	10	8	2	9	2
від відділів виконавчого комітету міської ради:	4	61	4	15	8
від депутатів міської ради:	6	5	1	3	-
від відділу звернень громадян:	32	4	1	12	5
-по питанню придбання неякісних товарів:	10	1	-	3	-
-продовольча група товарів	4	1	-	2	-
-промислова група товарів	6	-	-	1	-
-по питанням неякісно наданих послуг споживачам:	6		1	1	2
-по питанню функціонування закладів торгівлі та громадського харчування без дозвільних документів	2	2	-	4	1
-по питанням порушення Правил торгівлі та обслуговування споживачів	4	-	-	1	2
-по продажу алкогольних напоїв:	-	3	2	1	-
-колективні звернення:	7	15	5	4	1
-від МВС України/ Національної поліції України:	12	10	1	-	-
-по питанням порушення графіків роботи	3	6	-	1	1
-по питанням стихійної торгівлі на вулицях міста	2	3	2	2	2
-по питанню перевищення допустимих рівнів шуму від роботи торговельних закладів та порушення громадського порядку:	1	9	2	7	2
на участь в ярмаркових заходах:	56	30	14	14	3
- від ФОП, ТОВ, ПП	38	28	12	13	3
- від управлінь, установ, організацій, спілок:	18	2	2	1	-

**Порівняльна таблиця  
кількості звернень до відділу з питань торгово – побутового обслуговування населення  
і громадського харчування міської ради  
за 2018 – I кв. 2019 рр.**

Перелік звернень громадян до відділу:	2015р.	2016 р.	2017р.	2018р.	Станом на 01.05.2019р
Загальна кількість звернень:	659	270	87	345	115
Продовольча група товарів:	1	4	1		
Магазини/супермаркети	-	1	-	1	1
Ринки	-		-	2	2
Промислова група товарів:	45	36	9	42	5
Ринки	12	13	-		1
Магазини/супермаркети:					
Побутова техніка	25	3	-	12	1
Одяг/Взуття	4	12	2	13	1
Інші:	3	8	7	17	2
Послуги:	6				
По питанням порушення Правил торгівлі та Правил торгівельного обслуговування населення і надання послуг:	4	39	8	22	16
-по питанню встановлення режиму роботи у закладах торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування населення:	182	114	47	168	49
- на участь в ярмаркових заходах:	422	78	22	110	42
від ФОП, ТОВ, ПП	416	78	22	110	42
від управлінь, установ, організацій, спілок:	6	-	-	-	-

В період 2018 року та I квартал 2019 р. спеціалістами відділу розглянуто 6 колективних звернень, в основному це звернення від мешканців міста з питань порушення тиші і громадського порядку біля житлових будинків в нічні та вечірні години закладами торгівлі та ресторанного господарства, стихійна торгівля. Для вирішення проблемних питань, піднятих у зверненнях громадян створено робочу групу спільно із міським відділом поліції Головного управління національної поліції в Київській області були проведені рейдові перевірки в наслідок яких складено 36 протоколів та направлено на розгляд адміністративній комісії.

На базі відділу створено сектор з питань захисту прав споживачів.

Завідувачем сектору в період за 2018 рік та I квартал 2019 року було прийнято 91 письмових заяви та прийнято 156 громадян, яким в усній формі надана юридична консультація з питань захисту їхніх прав.

До суду рекомендовано звернутися 8 заявникам.

Повернено коштів заявникам за придбаний неякісний товар у 2018 році на суму 45 тисяч 038 гривень. За I квартал 2019 року повернено кошти в сумі 2 тисячі 952 гривні.

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.

За 2018 рік подовжено термін дії книг відгуків та пропозицій - 597 суб'єктам підприємницької діяльності та зареєстровано - 409 нових, за I квартал 2019 року подовжено термін дії книг відгуків та пропозицій - 179 суб'єктам підприємницької діяльності та зареєстровано нових - 97.

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