

**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА**

КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

від 13 червня 2017 року м. Біла Церква № 195

Про звіт начальника відділу з питань торгово-

побутового обслуговування населення і громад-

ського харчування Білоцерківської міської ради

про роботу із зверненнями громадянза 2016 рік

та І квартал 2017 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 2016 рік та І квартал 2017 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 2016 рік та І квартал 2017 року взяти до відома.

Міський голова Г.А. Дикий

**Звіт**

**начальника відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення і громадського харчування Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями**

**громадян за 2016 рік та I квартал 2017 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 споживача;

- 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 2016 рік та за І квартал 2017 року до відділу з питань торгово-побутового обслуговування населення та громадського харчування міської ради надійшло  **592 з**аяв та звернень від суб’єктів підприємницької діяльності та громадян міста.

(дані зазначені в порівняльних таблицях №1, №2)

Таблиця № 1.

**Порівняльна таблиця**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Перелік звернень до відділу** | | **2015 р.** | **2016 р.** | **Станом на 01.05.2017р** |
| **Загальна кількість звернень** | | **338** | **379** | **116** |
| **від Київської обласної державної адміністрації** | | 10 | 8 | 2 |
| **від відділів виконавчого комітету міської ради** | | **4** | **61** | **4** |
| **від депутатів міської ради** | | 6 | 5 | - |
| **від відділу звернень громадян:** | | **27** | **70** | **22** |
| -по питанням порушення графіків роботи: | | 2 | 6 | 4 |
| -по питанню придбання неякісних товарів: | | **10** | **1** | **-** |
| -продовольча група товарів | | 4 | 4 | - |
| -промислова група товарів | | 6 | 36 | 8 |
| -по питанням неякісно наданих послуг споживачам: | | 6 | - | 1 |
| -по питанням стихійної торгівлі на вулицях міста: | | 1 | 3 | 2 |
| -по питанню перевищення допустимих рівнів шуму від роботи торгівельних закладів та порушення громадського порядку: | | 2 | 2 | - |
| -по питанню функціонування закладів торгівлі та громадського харчування без дозвільних документів | | 2 | 2 | - |
| -по питанням порушення Правил торгівлі та обслуговування споживачів | | 4 | 16 | 7 |
| **-по питанню встановлення режиму роботи у закладах торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування населення:** | | **182** | **114** | **47** |
| -по продажу алкогольних напоїв | - | | 3 | 2 |
| -колективні звернення | 7 | | 15 | 5 |
| -від МВС України/ Національної поліції України | 12 | | 10 | 1 |
| -по питанням порушення графіків роботи | 3 | | 6 | - |
| -по питанням стихійної торгівлі на вулицях міста | 2 | | 3 | 2 |
| -по питанню перевищення допустимих рівнів шуму від роботи торгівельних закладів та порушення громадського порядку | 1 | | 9 | 2 |
| -від ФОП | 38 | | 28 | 12 |
| -на участь в ярмаркових заходах (погодження) | 32 | | 28 | 12 |
| - від управлінь, установ, організацій, спілок | 18 | | 2 | 2 |

**кількості звернень громадян, установ, організацій до відділу з питань торгово- побутового обслуговування населення і громадського харчування через виконавчий комітет Білоцерківської міської ради міської ради 2016 – І кв. 2017 рр.**

Таблиця № 2.

**Порівняльна таблиця**

**кількості звернень до відділу з питань торгово – побутового обслуговування населення і громадського харчування міської ради**

**за 2016 – І кв. 2017рр.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Перелік звернень громадян до відділу** | **2015 р.** | **2016 р.** | **Станом на 01.05.2017р** |
| **Загальна кількість звернень** | **528** | **79** | **18** |
| **Продовольча група товарів** | **1** | **4** | **1** |
| Магазини/супермаркети | - | 1 | - |
| Ринки | - |  | - |
| **Промислова група товарів** | **45** | **36** | **9** |
| Ринки | 12 | 13 | - |
| **Магазини/супермаркети** |  |  |  |
| Побутова техніка (1-технополіс, 2- Комфі, Мобіжжжук,(Вега Іпов. телефони, планшети), Технолавка (Гермес- І пов.телефони, планшети) 1- Епіцентр, | 25 | 3 | - |
| Одяг/Взуття | 4 | 12 | 2 |
| Інші | 3 | 8 | 7 |
| **Послуги** | 6 |  |  |
| **По питанням порушення Правил торгівлі та Правил торгівельного обслуговування населення** | **4** | **39** | **8** |
| від ФОП на участь в ярмаркових заходах | 422 | - | - |
| від управлінь, установ, організацій, спілок | 6 | - | - |

В період 2016 року та І квартал 2017 р. спеціалістами відділу розглянуто 20 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 46 протоколів та направлено на розгляд адмінкомісії.

**На базі відділу створено сектор з питань захисту прав споживачів**.

**Завідувачем сектору** **в період за 2016 року та І квартал 2017 р. було прийнято 97 письмових заяв та прийнято 141 громадянина, яким в усній формі надана юридична консультація з питань захисту їхніх прав.**

До суду рекомендовано звернутися 2 заявникам.

Повернено коштів заявникам за придбаний неякісний товар у 2016 році на суму

**48 тисяч 473 гривні.** За І квартал 2017 року повернено кошти в сумі **2 тисячі  578 гривень, 74 копійки.**

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 захисту споживачів з якими проводяться спільні наради та перевірки.

Головними спеціалістами відділу систематично надаються консультації фізичним особам-підприємцям, як в телефонному режимі та 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 2016 рік** подовжено термін дії книг відгуків та пропозицій - **334** суб’єктам підприємницької діяльності та зареєстровано - **200** нових, **за І квартал 2017 року** подовжено термін дії книг відгуків та пропозицій - **219** суб’єктам підприємницької діяльності та зареєстровано нових - **542**.

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 наданню 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.В.Беркут