

## АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» надаємо аналітичну довідку щодо організації роботи із зверненнями громадян за 2019 рік.

За вказаний період у Департаменті зареєстровано 513 звернень від громадян, з них звернень, що надійшли поштою – 489, отриманих на особистому прийомі – 24. З урахуванням 112 колективних звернень, до Департаменту за 2019 рік звернулось 4620 громадян. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень від громадян зменшилась на 32,3 % (рис. 1).

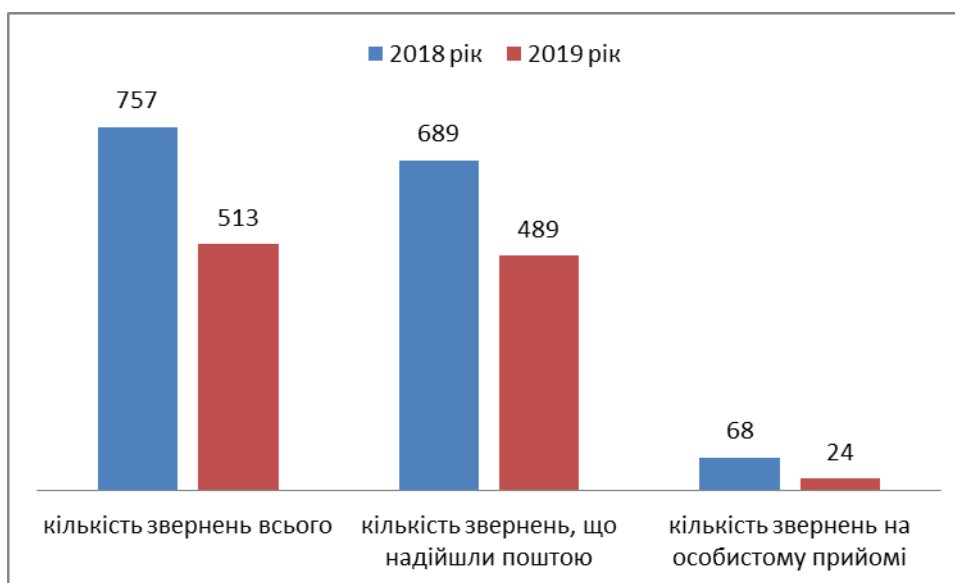


Рис. 1. Кількість звернень громадян, що надійшли на адресу Департаменту промисловості та розвитку підприємництва за 2019 рік у порівнянні з аналогічним періодом минулого року

Найчастіше у своїх зверненнях до Департаменту громадяни порушують наступні питання:

- щодо підприємницької діяльності;
- незручності від стихійної торгівлі;
- щодо порушення правил торгівлі;
- щодо законності продажу алкогольних напоїв;
- щодо облаштування сезонних (літніх) майданчиків біля закладів громадського харчування;
- щодо режиму роботи закладів торгівлі та ресторанного господарства;
- щодо правомірності розміщення засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі, сезонних об'єктів дрібнороздрібної торговельної мережі та майданчиків для харчування біля стаціонарних закладів ресторанного господарства;

- щодо незручності для проживання від функціонування закладів торгівлі та закладів ресторанного господарства.
- щодо проведення сільськогосподарських ярмарків.

Із загальної кількості звернень, які надійшли до Департаменту за звітний період 464 звернень (88,5 % від загальної кількості) були адресовані Київській міській державній адміністрації та 49 звернень (11,5 %) були надані особисто, через засоби поштового зв'язку або надіслані через електронну пошту (8 звернень) до Департаменту (рис. 2).

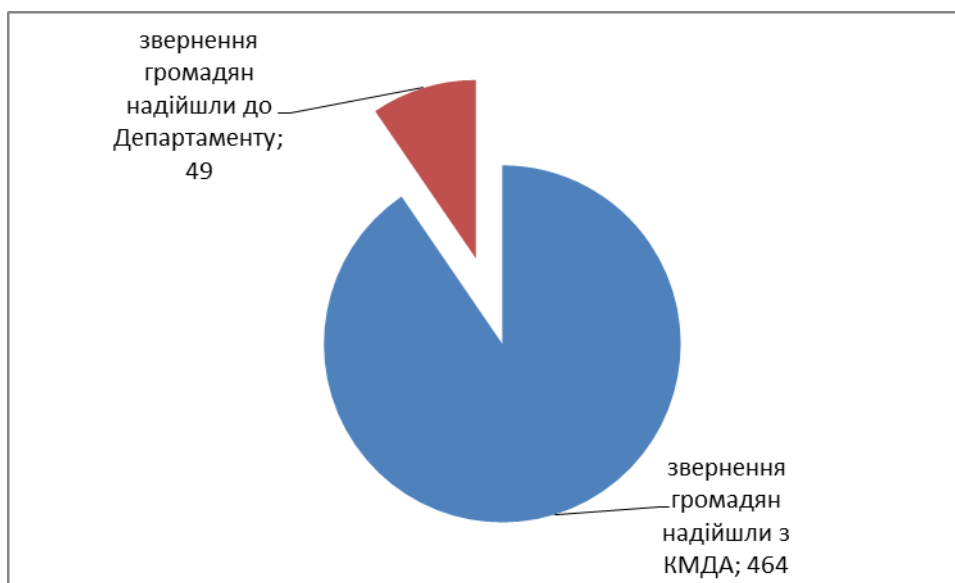


Рис. 2. Кількість звернень громадян, що надійшли на адресу Департаменту промисловості та розвитку підприємництва за 2019 рік в розрізі кореспондентів.

Серед звернень громадян, які надходять на адресу Департаменту особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються Герої України, Герої Соціалістичної праці, Герої Радянського союзу, жінки, яким присвоєно звання «Мати-героїня», інваліди Великої вітчизняної війни.

Звернення реєструються в день надходження, відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2014 № 1930 ставиться штамп Департаменту та штрих-код, реєстраційний номер складається з першої літери прізвища заявника або літер «КО», якщо звернення колективне, та порядкового номера листа. Реєстрація звернень громадян в Департаменті ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенди, які містять інформацію з роз'ясненнями конституційних прав громадян на звернення, витяги із законодавства про звернення громадян, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому громадян директором та заступниками директора, роз'яснення порядку особистого прийому та порядку запису на прийом та інша необхідна громадянам інформація.

У Департаменті промисловості та розвитку підприємництва відпрацьовуються наступні заходи на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109, згідно затверджених планів та графіків, а саме:

– план заходів по Департаменту промисловості та розвитку підприємництва з питань роботи зі зверненнями громадян на 2019 рік (розроблений на виконання вимог Указу Президента України “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” від 07.02.2008 №109/2008), затверджений в.о. директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Пікаловим Д.О. 02.01.2019;

– план роботи сектору документального та організаційного забезпечення Департаменту промисловості та розвитку підприємництва на 2019 рік, затверджений в.о. директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Пікаловим Д.О. 02.01.2019;

– графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту промисловості та розвитку підприємництва в 2019 році, затверджений в.о. директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Пікаловим Д.О. 02.01.2019;

– графік звітування начальників управлінь перед директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва з питань організації роботи щодо звернень громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту в 2019 році, затверджений в.о. директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Пікаловим Д.О. 02.01.2019;

- графік проведення особистих прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської державної адміністрації) на 2019 рік, затверджений в.о. директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Пікаловим Д.О. 02.01.2019 та (в зв’язку із кадровими змінами в Департаменті) директором Департаменту Фіоктїстовим В.В. 10.02.2019, 03.06.2019, 08.07.2019, 01.08.2019, 17.09.2019, 02.10.2019 та 12.11.2019 ;

– графік надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим структурним підрозділам Департаменту промисловості та розвитку підприємництва по роботі зі зверненнями громадян згідно Указу Президента України “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” від 07.02.2008 №109/2008 на 2019 рік, затверджений в.о. директора Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Пікаловим Д.О. 02.01.2019.

Відповідно до Графіку звітування на 2019 рік інформували директора Департаменту всі структурні підрозділи Департаменту з питань організації роботи щодо звернень громадян за 1 та 2 півріччя 2019 року.

Відповідно до Графіку надання практичної та методичної допомоги

підпорядкованим структурним підрозділам на 2019 рік, завідуючим сектором документального та організаційного забезпечення Департаменту в червні та грудні 2019 року проведено семінари та надано працівникам роз'яснення щодо нормативно-правової бази по роботі зі зверненнями громадян та надано необхідну інформацію та відповіла на всі турбуючі питання.

Також, відповідно до Графіку проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту промисловості та розвитку підприємництва в 2019 році в червні та грудні 2019 році проведено перевірки в управліннях Департаменту. Порушень термінів розгляду та інших вимог, передбачених законодавством, яким врегульовано порядок та особливості розгляду звернень громадян, не виявлено. За результатами перевірок керівникам управлінь, начальникам відділів та головним спеціалістам надано рекомендації щодо опрацювання звернень громадян на належному рівні, з дотриманням термів виконання та неухильного дотримання Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008 року.

Відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 02.03.2012 № 345 «Про внесення змін до розпорядження Київської міської державної адміністрації від 28.01.2003 № 109» та затвердженого графіку проведення особистих прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній керівництво перший та третій понеділка з 10.00 до 13.00 год проводить телефонні гарячі лінії. За звітний період керівництвом Департаменту було проведено 36 особистих прийомів на яких звернулось 24 громадян. На особистих прийомах порушувались питання порушень правил торгівлі, питання розміщення об'єктів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі, щодо ярмаркових заходів, питання фінансово-кредитної підтримки суб'єктів малого та середнього підприємництва у місті Києві, відкриття та ведення бізнесу та інші. Усім громадянам надані роз'яснення.

Окремо заслуговує на увагу звернення громадянки Буряк В.А. (від 20.03.2019 № Б-5041) щодо повернення коштів за неякісно надані послуги з установки металопластикових вікон. В результаті проведеної роботи, ФО-П Гордієнко О.О., який надавав послугу з установки металопластикових вікон, повернуто кошти Буряк В.А., внесені як завдаток за послугу в термін до 05.04.2019, в розмірі 12 тис. грн., про що заявницею була написана розписка, в якій зазначено, що матеріальних та моральних претензій до ФО-П Гордієнка О.О. вона не має.

Необхідно відмітити приклад позитивного вирішення питання заявників, зазначених у колективному зверненні Александрова І. В. та інших від 04.02.2019 № КО-1968 щодо невідповідності вимогам законодавства України щодо встановлення вентиляційного обладнання на фасаді будівлі комунального підприємства «Бессарабський ринок» на Бессарабській площі, 2.

У лютому місяці поточного року вентиляційну конструкцію на об'єкті культурної спадщини – будівлі критого ринку за вказаною адресою демонтовано.

Також, по результату розгляду звернення громадянина Романченка А. В. від 24.04 2019 № ОП/Р-1751/1 щодо незручностей для проживання від гучної реклами, оголошення якої здійснюється на території комунального підприємства «Володимирський ринок», з адміністрацією комунального підприємства проведено роботу щодо забезпечення функціонування гучномовця відповідно до діючих норм, затверджених рішенням Київської міської ради від 25.12.2008 № 1051/1051 «Про Правила благоустрою міста Києва». Питання було вирішено позитивно.

Окрім того позитивно вирішено проблемні питання, які зазначено у зверненнях:

- звернення гр. О. Яременко № Я-4708/2 від 05.12.2019 щодо демонтажу (переміщення) засобу пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі за адресою: вул. Велика Васильківська, 122. Зазначений засіб демонтовано;

- звернення гр. В. Яремчука № Я-9840 від 08.07.2019 щодо демонтажу (переміщення) засобу пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі за адресою: Попудренка 26/9. Зазначений засіб було демонтовано.

- звернення гр. Гречко В. О. щодо перешкод для проїзду з вул. Хорива до вул. Верхній Вал у зв'язку з наявністю шлагбауму поряд будівлі КП «Житній ринок» на вул. Верхній Вал, 16 (забезпечено вільний проїзд);

- фізичної особи-підприємця Дуань Цзянсіня щодо проблемних питань, які виникли під час провадження спільної підприємницької діяльності – забезпечення роботи закладу громадського харчування «Китайська їжа» на Бессарабській площі, 2 (ФО-П Дуань Цзянсіню надано окреме торговельне місце в торговельному залі КП «Бессарабський ринок» для продовження підприємницької діяльності).

Відповідно до рішення Київської міської ради від 24.12.2011 № 56/5443 «Про затвердження Порядку визначення обсягів пайової участі (внеску) власників тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі, власників (користувачів) майданчиків для харчування біля стаціонарних закладів ресторанного господарства в утриманні об'єктів благоустрою м. Києва та внесення змін до деяких рішень Київської міської ради» (із змінами і доповненнями від 04.09.2014 № 62/62, від 25.12.2014 № 746/746), а також розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 07.11.2013 № 2027 «Про затвердження Порядку розміщення майданчиків для харчування біля стаціонарних закладів ресторанного господарства в м. Києві» за 2019 рік опрацьовано 1500 заяв.

За звітний період проведено 13 засідань робочої групи з розгляду питань щодо демонтажу (переміщення) самовільно розміщених (встановлених) засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі на території м. Києва.

За звітний період відбулося близько 37 виїзних нарад щодо розгляду звернень та скарг мешканців міста стосовно вирішення питань у сфері торгівлі та споживчого ринку.

Здійснено моніторинг закладів торгівлі щодо виконання суб'єктами господарювання вимог рішення Київської міської ради від 23.12.2010 № 413/5225 «Про деякі питання з упорядкуванням в м. Києві роздрібною торгівлі алкогольними, слабоалкогольними напоями, вином столовим, пивом (крім безалкогольного) та тютюновими виробами» суб'єктами господарювання під час проведення культурно-масових заходів, фестивалів у м. Києві, рішення Київської міської ради від 27.09.2018 № 1529/5593 «Про встановлення обмеження продажу пива (крім безалкогольного), алкогольних, слабоалкогольних напоїв, вин столових в м. Києві» суб'єктами господарювання під час провадження підприємницької діяльності у закладах торгівлі.

Відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 26.05.2015 № 507 «Про проведення ярмарків у місті Києві» за січень – грудень 2019 року в місті проведено 2079 ярмарків, на яких реалізовано близько 51,6 тис. т різної сільськогосподарської продукції та продовольчих товарів, в т.ч. плодоовочевої продукції – 24,9 тис. т, м'яса та м'ясопродуктів – 4,0 тис. т, риби та рибопродуктів – 2,4 тис. т, інших продовольчих товарів – 20,3 тис. т.

З метою забезпечення стабільної цінової політики на хліб та хлібобулочні вироби, що користуються найвищим споживчим попитом між Департаментом промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Департаментом соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та ПрАТ «Київхліб» 04.12.2018 підписано Меморандум про співпрацю в частині реалізації хліба та хлібобулочних виробів за спеціальною ціною. Термін дії Меморандуму до 24.12.2020 року.

ПрАТ «Київхліб» встановлено термінали АТ «Ощадбанк» в усіх об'єктах роздрібною торгівлі для ідентифікації багатофункціональної електронної картки «Муніципальна картка «Картка киянина». Утримувачам зазначеної картки надаються знижки (від 20% до 70%) на одну одиницю виробу визначеного асортименту.

Управлінням регуляторної політики та підприємництва у звітному періоді розглянуто 23 звернень громадян щодо здійснення підприємницької діяльності на території міста Києва. За результатами розгляду звернень, надано письмові відповіді, а також проведено особисті зустрічі із заявниками та надані їм усні роз'яснення.

Так, під час особистого прийому громадян у начальника управління регуляторної політики та підприємництва, найбільш чисельною групою питань, які порушували громадяни протягом звітного періоду є питання:

- фінансово-кредитної підтримки суб'єктів малого та середнього підприємництва у місті Києві (18 звернень);
- відкриття та ведення бізнесу (10 звернень);

- співпраця та проведення навчальних семінарів для підприємців м. Києва (7 звернення);
- підвищення рівня обізнаності підприємців щодо їх прав та інтересів (2 звернення).

З метою взаємодії органів державної влади з суб'єктами підприємницької діяльності, підтримки та розвитку підприємництва в м. Києві, прозорості та відкритості всіх заходів, спрямованих на прискорення економічних реформ та зворотного зв'язку з підприємцями, діє телефонна «гаряча лінія». Підприємці мають змогу звертатися із своїми пропозиціями щодо покращення стану підприємництва у м. Києві.

Телефонна «гаряча лінія» проводиться керівництвом управління кожного вівторка місяця з 10-00 по 13-00 за т.235-71-18. Протягом звітного періоду проведено 52 таких ліній.

Управлінням промисловості та інноваційної політики Департаменту колишнім працівникам промислових підприємств, які припинили свою діяльність (довідки видаються постійно по мірі надходжень заявок) надано 96 довідок.

Керуючись вимогами Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 в Департаменті попереджено про відповідальність посадових осіб за дотримання законодавства про звернення громадян та всі працівники Департаменту попереджені про персональну відповідальність за належний розгляд звернень громадян.

Інформація про розгляд звернень громадян щотижня розглядається на апаратних нарадах у директора Департаменту та на нарадах у начальників управлінь Департаменту.

Звернення громадян розглядаються в чітко встановлені терміни та відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008 року, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 (із змінами).

Департамент промисловості та розвитку підприємництва і надалі продовжуватиме роботу по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності фахівців всіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, об'єктивну, неупереджену та вчасну перевірку фактів, викладених у зверненнях, фактичне поновлення порушених прав та інтересів громадян.