

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

за I півріччя 2025 року

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 зі зверненнями громадян за період з 01.01.2025 по 30.06.2025.

За вказаний період у Департаменті зареєстровано 292 звернення від громадян, з них звернень, що надійшли поштою – 23, отриманих на особистому прийомі – 1. З урахуванням 32 колективних звернень, до Департаменту за I півріччя 2025 року звернулось 23943 громадян. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, загальна кількість звернень від громадян збільшилась на 26,5%

Найчастіше у своїх зверненнях до Департаменту громадяни порушують наступні питання:

- питання діяльності Гуманітарного штабу м. Києва;
- порушення громадського порядку та незручності від роботи закладів ресторанного господарства (ресторанів, кафе, літніх майданчиків біля стаціонарних закладів ресторанного господарства), підприємств торгівлі та побуту;
- щодо подовження режиму роботи закладів громадського харчування;
- щодо недотримання прав споживачів суб'єктами господарювання при здійсненні підприємницької діяльності;
- правомірність розміщення та функціонування тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі;
- правомірність дій співробітників закладів торгівлі, ресторанного господарства, сфери побуту під час надання послуг;
- щодо здійснення перевірки закладів торгівлі та ресторанного господарства з продажу алкогольних напоїв та якості такої продукції;
- щодо заборони продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів під час дії воєнного стану;
- стосовно зниження плати за користування торговельними місцями на ринках у період воєнного стану;

- організація роботи сезонних та сільськогосподарських ярмарків;
- щодо забезпечення хлібом та хлібобулочними виробами роздрібною торговельною мережі;
- щодо дотримання державної мовної політики суб'єктами господарювання при здійсненні підприємницької діяльності;
- щодо санітарного стану територій ринків та існування несанкціонованої торгівлі поряд них;
- щодо запровадження безготівкового розрахунку за товар;
- незручності для проживання мешканців від наявності місць несанкціонованої торгівлі тощо;
- щодо функціонування ринків у місті Києві (стосовно будівлі критого ринку на вул. Верхній Вал, 16, балансоутримувачем якої є комунальне підприємство «Житній ринок»; проведення ремонтних робіт будівлі комунального підприємства «Бессарабський ринок» на Бессарабській площі, 2);
- щодо визначення підприємств м. Києва критично важливими для функціонування економіки та забезпечення життєдіяльності населення територіальної громади міста Києва в особливий період;
- пропозиції щодо відновлення належної роботи промислових підприємств м. Києва;
- щодо впровадження наукових розробок для потреб населення;
- отримання фінансово-кредитної підтримки суб'єктів малого та середнього підприємництва у місті Києві;
- щодо забезпечення економічної стабільності та поліпшення промислового розвитку регіонів України у процесах повоєнного відновлення;
- питання надання довідок для колишніх працівників промислових підприємств;
- щодо несвоєчасної виплати заробітної плати;
- щодо оплати листків з тимчасової втрати працездатності;
- щодо працевлаштування;
- щодо порядку призначення та виплати допомоги по безробіттю;
- незаконне звільнення з роботи;
- порушення законодавства з питань праці та зайнятості;
- неофіційне оформлення трудових відносин;
- роз'яснення чинного законодавства про працю та оплату праці.

Із загальної кількості звернень, які надійшли до Департаменту за звітний період, 268 звернень (89 % від загальної кількості) були адресовані Київській міській державній адміністрації та 24 звернення (11%) були надані особисто, через засоби поштового зв'язку або надіслані через електронну пошту до Департаменту.

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. Затверджено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) наказом від 02.09.2024 № Н-53, який зареєстровано в Центральному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Київ) 03.09.2024 № 156/1248. Також необхідна інформація для звернень громадян розміщена на офіційному сайті Департаменту.

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 2025 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 директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– план роботи сектору документального та організаційного забезпечення Департаменту промисловості та розвитку підприємництва на 2025 рік, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту промисловості та розвитку підприємництва в 2025 році, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– 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 2025 році, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– 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 2025 рік, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– 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 2025 рік, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024.;

– графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в комунальних підприємствах, підпорядкованих Департаменту промисловості та розвитку підприємництва на 2025 рік, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку

підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– графік надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим комунальним підприємствам 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 2025 рік, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024;

– графік звітування комунальних підприємств, підпорядкованих Департаменту промисловості та розвитку підприємництва з питань організації роботи зі зверненнями громадян на 2025 рік, затверджений директором Департаменту промисловості та розвитку підприємництва В. Костіковим 23.12.2024.

У 2025 році, відповідно до Графіка звітування на 2025 рік, інформували директора Департаменту всі структурні підрозділи Департаменту з питань організації роботи щодо звернень громадян за I півріччя 2025 року.

Відповідно до Графіка надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим структурним підрозділам на 2025 рік, завідувачем сектору документального та організаційного забезпечення Департаменту в I півріччі 2025 року проведено семінари та надано працівникам роз'яснення щодо нормативно-правової бази по роботі зі зверненнями громадян та надано необхідну інформацію на всі питання, які виникли.

Також, відповідно до Графіка проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту промисловості та розвитку підприємництва в 2025 році, в червні 2025 року 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 термінів 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 Графіка проведення перевірок, проведено перевірку організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в підпорядкованих Департаменту промисловості та розвитку підприємництва КП «Світоч» м. Києва, КП «Володимирський ринок», КП «Бессарабський ринок», КП «Житній ринок». Порухень термінів розгляду та інших вимог, передбачених законодавством, яким врегульовано порядок та особливості розгляду звернень громадян, не виявлено. За результатами перевірки керівникам підпорядкованих підприємств надано рекомендації щодо опрацювання звернень громадян на належному рівні, з дотриманням термінів 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 Графіка надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим Департаменту промисловості та розвитку підприємництва комунальним підприємствам на 2025 рік, завідувачем сектору документального та організаційного забезпечення Департаменту проведено семінари та надано роз'яснення щодо нормативно-правової бази по роботі зі зверненнями громадян та надано необхідну інформацію на всі питання, які виникли.

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 графіка проведення особистих прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній, керівництво другий та четвертий вівторок кожного місяця з 10.00 до 13.00 год проводить телефонні «гарячі» лінії. За звітний період керівництвом Департаменту було фактично проведено 1 особистий прийом, на який звернувся 1 громадянин. На особистому прийомі порушувалось питання зменшення вмісту солі у хлібі, який продають у місті Києві. Громадянину надано роз'яснення щодо затверджених рецептур.

За результатами опрацювання, надаємо приклади позитивно вирішених питань, які порушено у зверненнях громадян:

- ✓ звернення громадянки Ковальчук О. А. від 22.01.2025 № 5-45414/1 щодо невивлати заробітної плати. За результатами розгляду заявниці отримала заборговану заробітну плату в повному обсязі.

- ✓ звернення громадянки Коркишко Т.Є. від 06.05.2025 № 5-259233/1 щодо невивплати заробітної плати. За результатами розгляду заявниці отримала заборговану заробітну плату в повному обсязі.
- ✓ звернення громадянина Селіванова Л.В. від 27.02.2025 № С-3462 щодо сприяння у пошуку роботи. За результатами розгляду заявника працевлаштовано.

Відповідно до звернень 6 військових частин, Гуманітарним штабом м.Києва було надано грілки, генератори, тепловентилятори, набори інструментів, засоби гігієни, гумові чоботи, електрообігрівачі, дизельні обігрівачі, ноші медичні, аптечки, термобілизна, павербанки. На звернення 17 благодійних організацій, Гуманітарним штабом Києва було надано продукти харчування, грілки, простирадла, підгузки дитячі, засоби гігієни, аптечки, ноші медичні, чоботи гумові.

За звітний період до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва надійшло ~~2427~~ звернень громадян через комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва».

Питання, що найчастіше порушувалися мешканцями столиці, стосувалися функціонування закладів торгівлі та ресторанного господарства під час повітряної тривоги, правомірність розміщення та функціонування майданчиків для харчування біля стаціонарних закладів ресторанного господарства, тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі, недотримання суб'єктами господарювання санітарного законодавства, порушень законодавства у сфері захисту прав споживачів, торгівлі, організації та проведення ярмарок, недостатньої кількості хліба та хлібобулочних виробів в об'єктах роздрібної торгівлі продуктами харчування, проблеми з функціонуванням електронних карток «Картка киянина», відсутності терміналів у закладах торгівлі, незручності для проживання від функціонування генераторів, функціонування закладів торгівлі, існування осередків «стихійної торгівлі», питання щодо цінової політики тощо.

За результатами опрацювання звернень громадян, заявникам надано аргументовані роз'яснення відповідно до вимог чинного законодавства та з дотриманням вимог Закону України «Про звернення громадян» у встановлені терміни та у повному обсязі щодо порушених питань.

Проведено два засідання робочої групи з розгляду питань щодо демонтажу (переміщення) самовільно розміщених (встановлених) засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі та об'єктів сезонної дрібнороздрібної торговельної мережі.

Додатково повідомляємо, що 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», 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», у січні-червні 2025 року опрацьовано 1626 заяви суб'єктів господарювання щодо розміщення літніх майданчиків біля стаціонарних закладів ресторанного господарства.

Відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 26.05.2015 № 507 «Про проведення ярмарків у місті Києві» у січні – червні 2025 року організовано та проведено 1279 ярмарків, на яких реалізовано 21,3 тис. тонн сільськогосподарської продукції та продовольчих товарів, в тому числі плодоовочевої продукції – 15,8 тис. тонн, м'яса та м'ясопродуктів – 1,6 тис. тонн, риби та рибопродуктів – 0,8 тис. тонн, інших продовольчих товарів – 3,1 тис. тонн. Взяли участь у таких ярмарках близько 41 тисячі суб'єктів господарювання.

Керуючись вимогами Указу Президента України від 07.02.2008 № 109, 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 (зі 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.

Директор

Пацубієнко К.В.



Володимир КОСТИКОВ