

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про відділ з питань торговельного обслуговування та якості надання послуг**

1. Відділ з питань торговельного обслуговування та якості надання послуг (надалі - Відділ) є структурним підрозділом виконкому міської ради без права юридичної особи.

2. Відділ у своїй діяльності підпорядкований міському голові та безпосередню діяльність його спрямовує перший заступник міського голови згідно з розподілом обов'язків.

3. **Основні завдання відділу** - здійснення повноважень щодо контролю за розглядом звернень громадян, підвищення ефективності роботи зі зверненнями, усунення недоліків у цій сфері та дотримання чинного законодавства, забезпечення контролю за якістю обслуговування населення підприємствами, установами та організаціями міста різних форм власності та видів діяльності, а також реалізації державної політики у сфері обслуговування.

3.1. Здійснення контролю за належною організацією та якістю обслуговування населення у сфері торгівлі, ресторанного господарства, побутового обслуговування, на ринках, торговельних майданчиках та підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності.

3.2. Забезпечення прийому громадян та розгляду звернень (скарг, пропозицій) з питань торгівлі, ресторанного господарства, побутового обслуговування, роботи ринків, якості отриманих послуг та порушення прав споживачів.

3.3. Розгляд звернень, що мають проблемний характер або вимагають термінового і комплексного вирішення порушених у зверненнях питань життєдіяльності територіальної громади міста, що відносяться до повноважень відділу.

3.4. Аналіз стану розгляду звернень, у яких оскаржуються дії виконавчих органів міської ради, підприємств, установ і організацій комунальної форми власності та їх посадових осіб.

3.5. Виконання повноважень, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів».

3.6. Підготовка пропозицій щодо встановлення за погодженням з

власниками зручного для населення режиму роботи розташованих на території міста підприємств, установ та організацій сфери обслуговування незалежно від форм власності.

4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, обласної державної адміністрації, обласної ради, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, іншими нормативно-правовими актами, які регулюють питання, віднесені до повноважень Відділу, та цим Положенням.

#### **5. Відділ відповідно до покладених завдань:**

5.1. Здійснює особистий прийом громадян з питань, віднесених до компетенції роботи Відділу щодо якості надання послуг та торговельного обслуговування підприємствами і організаціями торгівлі, ресторанного господарства, побутового обслуговування, ринками; розглядає звернення та скарги громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності та сфери діяльності, які мають проблемний характер, оперативно взаємодіє з відповідними підрозділами виконавчого комітету, підприємствами, установами, організаціями, з метою оперативного вирішення (розв'язання) порушених у зверненнях та скаргах питань відповідно до чинного законодавства України, готує відповіді на ці звернення (скарги), забезпечує виконання вимог законодавства України про доступ до публічної інформації.

5.2. Готує в межах своєї компетенції пропозиції до програм соціально-економічного розвитку, цільових спрямованих на поліпшення умов торговельного і побутового обслуговування населення міста та організовує їх виконання.

5.3. Координує та організовує роботу з розміщення об'єктів сезонної торгівлі.

5.4. Аналізує стан щодо розширення і упорядкування мережі об'єктів торгівлі та побутового обслуговування, ресторанного господарства, готує пропозиції щодо його удосконалення.

5.5. Вивчає порядок формування цін на споживчому ринку міста та готує пропозиції, спрямовані на його вдосконалення.

5.6. Бере участь спільно з іншими уповноваженими державними органами у роботі, яка направлена на здійснення контролю за дотриманням підприємствами житлово-комунального господарства, торгівлі, побутового обслуговування населення, ресторанного господарства всіх форм власності, норм чинного законодавства

України і правил, які регулюють здійснення ними діяльності у сфері обслуговування населення.

5.7. При необхідності здійснює контроль за організацією благоустрою, утриманням об'єктів торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування незалежно від форми власності.

5.8. Надає інформаційну та методичну допомогу суб'єктам господарювання незалежно від форм власності в межах повноважень.

5.9. Забезпечує виконання повноважень органів місцевого самоврядування за дотриманням законодавства України «Про захист прав споживачів».

5.10. З питань здійснення делегованих повноважень органів виконавчої влади може виступати з ініціативою щодо перевірок, організувати їх проведення в сфері захисту прав споживачів торговельного та інших видів обслуговування.

5.11. З питань, віднесених до компетенції Відділу, контролює хід виконання рішень обласної ради, розпоряджень голови облдержадміністрації, інших нормативно-правових актів, а також рішень міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, готує узагальнену інформацію за підсумками виконання цих актів.

5.12. Організує проведення освітніх, інформаційних та інших заходів зі суб'єктами господарювання.

5.13. Бере участь у проведенні нарад, семінарів, конкурсів, що сприяють координації, розвитку та впровадженню нових форм організації торгівлі, побутового обслуговування населення та ресторанного господарства, підвищують культуру обслуговування населення.

5.14. Взаємодіє з органами державної виконавчої влади, правоохоронними, а також іншими контролюючими та наглядовими органами у сфері захисту прав споживачів.

5.15. Повідомляє відповідні територіальні органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою товарів (робіт, послуг), при виявленні товарів (робіт, послуг) неналежної якості, фальсифікованих, небезпечних для життя, здоров'я, майна споживачів та навколишнього середовища.

5.16. Призупиняє продаж товарів (виконання робіт, надання послуг) у випадках, коли зазначені дії здійснюються без супроводження доступної, достовірної, своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), відповідних супровідних документів або з

простроченими термінами придатності.

5.17. Забезпечує, у межах своїх повноважень, виконання завдань мобілізаційної підготовки, цивільного захисту населення.

5.18. З питань, віднесених до компетенції Відділу, готує проекти рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови.

5.19. Розміщує на міському веб-порталі інформацію стосовно роботи Відділу, з метою інформування населення з актуальних питань, в межах повноважень, визначених цим Положенням.

5.20. Виконує інші доручення керівництва, з метою виконання основних завдань Відділу.

## **6. Відділ має право:**

6.1. Отримувати, у встановленому законодавством порядку, від державних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, підприємств, установ, організацій, їх філій та відділень, незалежно від форм власності необхідну інформацію та інші дані, необхідні для виконання завдань Відділу.

6.2. Брати участь у контролі (перевірці) дотримання торговельними, побутовими підприємствами, установами та організаціями, закладами ресторанного господарства всіх форм власності вимог законодавства України, що стосується їхньої діяльності.

6.3. Забезпечувати організаційну підготовку у проведенні нарад з питань, що належать до компетенції Відділу.

6.4. Вносити пропозиції щодо необхідності прийняття, в межах повноважень, необхідних документів з метою покращення якості обслуговування населення.

6.5. Залучати і спеціалістів інших структурних підрозділів виконавчого комітету, підприємств, установ, організацій та об'єднань громадян (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань, що належать до компетенції Відділу.

7. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням міського голови, в порядку, визначеному чинним законодавством України.

## **8. Начальник відділу:**

8.1. Здійснює керівництво діяльністю Відділу, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Відділ завдань.

8.2. Вирішує питання взаємодії Відділу із структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради, підприємствами, установами,

організаціями та громадськими організаціями, що належать до компетенції Відділу.

8.3. Планує роботу Відділу, забезпечує виконання перспективного і поточних планів роботи.

8.4. Здійснює своєчасний контроль за виконанням документів.

8.5. Здійснює інші повноваження відповідно до чинного законодавства України.

9. Відділ утримується за рахунок коштів міського бюджету.

10. Ліквідація або реорганізація Відділу проводиться міською радою згідно з чинним законодавством України.

**Міський голова**

**В.К.Мазур**