

ДОПОВІДЬ

Антимонопольного комітету України про стан організації роботи зі зверненнями громадян протягом першого півріччя 2017 року

Основною метою діяльності Антимонопольного комітету України є забезпечення державного захисту конкуренції у підприємницькій діяльності та у сфері державних закупівель.

Відповідно до статті 12 Закону України «Про звернення громадян» органи Антимонопольного комітету України (надалі – Комітет) розглядають звернення громадян з врахуванням норм положень Законів України «Про Антимонопольний комітет України», "Про захист економічної конкуренції" та "Про захист від недобросовісної конкуренції".

Протягом першого півріччя 2017 року органами Комітету розглянуто **1989** звернень громадян, з них:

- від Кабінету Міністрів України надійшло **6** звернень (0,3 відсотки від загальної кількості звернень);
- від органів влади – **61** звернення (3 відсотки);
- від інших органів, установ, організацій – **191** звернення (10 відсотків від загальної кількості звернень);
- безпосередньо від громадян – **1719** звернень (86 відсотків), у тому числі поштою – **1405** звернень (71 відсоток) та 314 звернень під час особистого прийому керівництвом Комітету (16 відсотків);
- від уповноважених осіб – **18** звернень (1 відсоток);

Кількість колективних звернень, що надійшли до органів Комітету, становить 212 одиниць або 11 відсотків від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до Комітету протягом першого півріччя 2017 року звернулось 7652 особи, з них поштою – 6761 особа (88 відсотків).

Повторно до Комітету протягом першого півріччя 2017 року громадяни зверталися у 18 випадках, що становить 10 відсотків від загальної кількості звернень.

Аналізуючи структуру звернень громадян, які надійшли до Комітету, слід зазначити, що найбільшу частку, а саме, 1717 звернень (86 відсотків) становлять заяви та клопотання. У вигляді скарг до Комітету надійшло 261 звернення (13 відсотків). Безпосередньо у вигляді пропозицій – 11 одиниць, що становить 0,5 відсотків від загальної кількості звернень.

Кількість звернень про надання роз'яснень або необхідної інформації з порушених питань становить 1075 одиниць (54 відсотки).

Керівництво Комітету тримає на особистому контролі розгляд звернень громадян та забезпечує проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України тощо. Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з

якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Протягом звітного періоду до Комітету звернулися 3 інваліди Великої Вітчизняної війни. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту і підтримки, надійшло 1430 звернень (72 відсотки) від загальної кількості звернень.

Основну частину заявників, які звертаються до Комітету згідно норм Закону України «Про звернення громадян», становлять люди похилого віку, пенсіонери, ветерани війни та праці, діти війни, інваліди, соціально незахищені верстви населення, службовці та громадяни різного соціально-професійного стану.

За результатами аналізу стану розгляду звернень громадян за перше півріччя 2017 року встановлено, що фахівцями органів Антимонопольного комітету України із загальної кількості 1989 звернень громадян:

- надана необхідна інформація та позитивно вирішено питання з якими вони зверталися у 1216 випадках (61 відсоток від загальної кількості звернень);
- надіслано звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 332 випадках (17 відсотків).
- відмовлено у задоволенні клопотання, запиту, скарги у 54 випадках (3 відсотки);
- 2 звернення громадян (0,1 відсоток) було повернуто авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», а саме звернень, що були оформлені без дотримання вимог зазначеного Закону або не містили необхідних даних для прийняття обґрунтованого рішення;
- 3 звернення громадян (0,2 відсотки) були визначені анонімними, що не підлягають розгляду відповідно статей 8 Закону України «Про звернення громадян», а саме звернень, без зазначення місця проживання, не підписаних авторами, тих, з яких неможливо встановити авторство.

Станом на 30.06.2017 на стадії розгляду (вирішення) заяв і скарг громадян у системі органів Комітету знаходилося 382 звернення громадян, що становило 19 відсотків від загальної кількості звернень.

Протягом першого півріччя 2017 року всі звернення були розглянуті згідно з термінами, передбаченими чинним законодавством.

Серед звернень громадян, що надходили до органів Комітету, найбільша кількість стосується таких питань:

- процедури укладення договорів про надання житлово-комунальних послуг;
- дозволів на відключення окремих квартир в багатоквартирних будинках від системи централізованого опалення та/або гарячого водовідведення;
- обґрунтованості розміру тарифів на житлово-комунальні послуги;
- тарифів на житлово-комунальні послуги;

- розрахунків плати за опалення місць загального користування;
- нарахування заборгованості за житлово-комунальні послуги;
- заборгованості за спожиті послуги централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води та водовідведення;
- перерахунків вартості спожитого природного газу;
- нарахування газопостачальними підприємствами оплати за спожитий природний газ;
- тарифів на природний газ;
- норм споживання природного газу для населення;
- порядку проведення розрахунків за спожиту електричну енергію;
- питань існування монополій з постачання електроенергії, природного газу та опалення;
- демонополізації комунальних підприємств з надання комунальних послуг;
- відповідності Договорів на постачання електроенергії промисловим споживачам до вимог Типових договорів;
- якості постачання електричної енергії та рівня напруги в електромережах ;
- розмірів тарифів на електроенергію та обліку обсягів спожитої електроенергії;
- відповідності дій електропередавальних підприємств при наданні послуг з приєднання вимогам Типового договору про приєднання до електричних мереж та Правил приєднання електроустановок до електричних мереж;
- роздрібних цін на бензини, дизельне паливо, скраплений вуглеводневий газ в якості моторного пального, що реалізується через стаціонарні АЗС;
- нарахування субсидій;
- дій співробітників міграційної служби під час оформлення нового паспорта громадянина України;
- дій щодо оформлення спадщини та визнання права на земельну ділянку;
- зволікання органів соціального захисту населення з призначенням державної соціальної допомоги;
- дій банківських установ та УДППЗ «Укрпошта», які полягають в утриманні комісійної винагороди під час приймання платежів за житлово-комунальні послуги від населення відповідно до тарифів, встановлених ними;
- переоформленні картки «Картка Киянина»;
- умов кредитування по державній програмі енергозбереження «Теплий дім» у ПАТ «АБ «Укргазбанк»;
- дій ПрАТ «УСК «Княжа Воєнна Іншуранс Груп», які полягають у неповній виплаті страхового відшкодування.

- нав'язування ПАТ «Ощадбанк» внутрішньо переміщеним особам послуг з відкриття кредитної лінії під час відкриття рахунків для отримання військової пенсії та соціальної допомоги;
- нарахування плати за послуги телефонного зв'язку (послуги не отримували або отримували, але в іншій кількості);
- зняття коштів з мобільного рахунку, переведення оператором мобільного зв'язку з одного тарифного плану на інший;
- підвищення граничних тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги, відмови провайдера підключити послугу з доступу до Інтернету, надання в неповному обсязі та незадовільної якості послуги зв'язку;
- відсутність телефонного зв'язку;
- порушення автомобільними перевізниками законодавства про автомобільний транспорт при наданні послуг з перевезення пасажирів на приміських маршрутах;
- якості та вартості надання послуг з перевезення пасажирів залізничним транспортом;
- ціноутворення на лікарські засоби, продукти харчування, побутову техніку в торговельних мережах;
- тощо.

За результатами співпраці Антимонопольного комітету України з державною установою «Соціальний контактний центр» протягом першого півріччя 2017 року було опрацьовано 32 звернення громадян.

Значна частка цих звернень стосувалася зростання цін на продовольчі товари, паливно-мастильні матеріали, в тому числі бензин та дизельне паливо; зростання цін на скраплений газ у балонах для населення; неналежної якості житлово-комунальних послуг, встановлення економічно необґрунтованих тарифів та здійснення неправомірних дій при укладанні угод суб'єктами господарювання з населенням; дій енергопостачальних компаній в частині безпідставного припинення електропостачання до житла громадян; нарахування штрафних санкцій за порушення обліку, порядку споживання чи термінів оплати електричної енергії; обґрунтованості підвищення тарифів на телекомунікаційні послуги; умов договорів на надання телефонного зв'язку та перерахунку абонентної плати; вимог банку щодо застрахування об'єкта кредитування лише в страховій компанії, акредитованій банком; дій банків щодо підвищення відсотків за кредитами тощо.

Всі ці звернення були перенаправлені згідно статті 7 Закону України «Про звернення громадян» до відповідних органів влади.

Значна кількість звернень громадян стосувалася зростання цін на паливно-мастильні матеріали, в тому числі бензини, дизельне паливо та скраплений газ як моторне паливо. При розгляді вказаних звернень, громадян поінформовано, що з метою запобігання порушенням законодавства про захист

економічної конкуренції на ринках моторних бензинів, дизельного пального та скрапленого газу як моторного пального Комітет, відповідно до його компетенції вживає передбачені законодавством заходи, коли виявлено, що дії операторів ринку не відповідають конкурентному законодавству, зокрема, якщо ціни на світлі нафтопродукти, встановлені внаслідок зловживання монополюючим (домінуючим) становищем на ринку або через антиконкурентні узгоджені дії операторів.

Слід зазначити, що громадяни мають право звернутися в Комітет, на підставі Закону України «Про захист економічної конкуренції» із заявою про порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

Заяви про порушення законодавства про захист економічної конкуренції розглядаються Комітетом, зокрема, на підставі [Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції \(Правила розгляду справ\)](#), затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 6 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (із змінами).

Слід зазначити, що за розгляд звернень громадян на високому професійному рівні, сумлінне ставлення до службових обов'язків та швидке реагування на проблемні питання громадян до Комітету надходять подяки колективам територіальних відділень від заявників.

Наведемо приклади.

Так, від жителів с. Руська Поляна Черкаського району Голові Комітету надійшла подяка за роботу Черкаського територіального відділення.

До зазначеного територіального відділення надійшли звернення громадян щодо отримання ними від ТОВ «Черкасигаз Збут» у листопаді – грудні 2016 року рахунків на оплату за спожитий природний газ без зазначення розміру субсидії.

За результатами аналізу інформації, отриманої від товариства, адміністративна колегія територіального відділення надала обов'язкові для розгляду рекомендації ТОВ «Черкасигаз Збут»: виставляти споживачам рахунки на оплату за спожитий природний газ із зазначенням чіткої інформації про суму платежу та строку оплати послуг з газопостачання, у відповідності з вимогами чинного законодавства. Рекомендації адміністративної колегії виконано.

В червні 2017 року ГО «Прозора Коломия» надіслало листа, в якому висловлено велику подяку Івано-Франківському територіальному відділенню у зв'язку із проведеною роботою, що призвела до приведення тарифів на житлово-комунальні послуги у м. Коломия до економічно обґрунтованого рівня.

Наведені приклади непоодинокі і виявляють, що високий рівень професіоналізму фахівців органів Комітету, неупереджувальний підхід до розгляду звернень громадян, швидке реагування на такі звернення сприяють підвищенню рівня довіри громадян до системи органів Комітету.

Протягом першого півріччя 2017 року до Комітету надходили звернення громадян, суть питань яких не належить до його компетенції. Зокрема, наступні питання щодо:

- дій банку, які полягають у блокуванні поточного рахунку та обмеження можливості розпоряджання грошовими коштами на ньому;
- дій банку, які полягають у неправомірному стягненні коштів для погашення простроченої кредитної заборгованості та наявності шахрайських схем;
- дій банку під час обслуговування кредитної банківської карточки;
- дій банку, які полягають у розголошенні відомостей про клієнта банку, що становлять банківську таємницю;
- дій працівників ПАТ «Державний ощадний банк України», які полягають у підробці екземпляру кредитного договору та договору добровільного комплексного страхування майна та фінансового ризику пов'язаного із втратою права власності на нерухоме майно, фальсифікації квитанцій про сплату страхових внесків та комісії за видачу кредиту;
- стягнення ПАТ «Ощадбанк» комісійної винагороди у розмірі 7 (семи) грн за свої послуги при прийманні до оплати державного мита у розмірі 0,51 грн за відновлення свідоцтва про народження;
- реструктуризації боргу за кредитними договорами;
- завищеної вартості електричної енергії та вартості газопостачання;
- нарахування заборгованості за газ, електропостачання, що утворились внаслідок неврахування пільг;
- незгоди із сумою заборгованості за спожитий газ, електроенергію;
- визначення процедури укладення договорів про надання житлово-комунальних послуг;
- пільг, субсидій (ненадання, відмова) з оплати комунальних послуг;
- формування тарифів на житлово-комунальні послуги та визначення обґрунтованості їх розміру;
- відмови у наданні дозволів на відключення окремих квартир в багатоквартирних будинках від системи централізованого опалення та/або гарячого водовідведення;
- здійснення необґрунтованих розрахунків плати за опалення місць загального користування;
- встановлення і застосування високих цін/тарифів на послуги з перевезення пасажирів залізничним транспортом;
- вартість послуги з перевезення пасажирів міським автотранспортом в режимі маршрутного таксі, за умов відсутності ознак антиконкурентних узгоджених дій;

- ремонт доріг;
- зростання цін на ті продукти харчування, ціна на яких є регульованою;
- зростання цін на лікарські засоби, ціна на які регулюється державою;
- нарахування плати за послуги телефонного зв'язку (послуги не отримували або отримували, але в іншій кількості);
- нарахування боргу за спожиті телекомунікаційні послуги та відключення телефонного апарату;
- зняття коштів з мобільного рахунку;
- припинення корупційних схем на ринку добровільного страхування громадян України, подорожуючих за кордон;
- питання реструктуризації кредитної заборгованості за договором про споживче кредитування (недосягнення згоди між позичальником та банком);
- відмови банку повернути кошти, розміщені в банку за договором банківського вкладу, та виплатити відсотки за зазначеним договором;
- виплата страхового відшкодування;
- про стан депозитних рахунків (вкладів), відкритих в Ощадбанку СРСР або Державному спеціалізованому комерційному ощадному банку України до 2 січня 1992 р.);
- порушень трудового законодавства при звільненні працівників;
- виплати заборгованості по зарплаті.

Подібні звернення передавалися Комітетом до державних органів та органів місцевого самоврядування, в компетенції яких перебуває вирішення цих питань, про що роз'яснювалося заявникам.

Найбільшу кількість звернень громадян, які надходили до Комітету та не належать по суті порушених питань до компетенції Комітету, становлять звернення, які було перенаправлено для розгляду за належністю до НКРЕКП.

Для прикладу, звернення громадян щодо припинення постачання природного газу, постачання електричної енергії, вартості електричної енергії та вартості газопостачання.

Зазначене питання не відносяться до компетенції Комітету та не регулюється законодавством про захист економічної конкуренції.

Одночасно, Положенням про НКРЕКП, затвердженим Указом Президента України від 10.09.2014 № 715/2014, зазначено, що НКРЕКП є органом державного регулювання діяльності у сферах енергетики та комунальних послуг. Основними завданнями НКРЕКП є, зокрема, забезпечення проведення цінової і тарифної політики у сферах електроенергетики, теплопостачання, централізованого водопостачання, водовідведення та захист прав споживачів у цих сферах.

Відповідно до покладених завдань, НКРЕКП розробляє порядки (методики) формування цін і тарифів на товари (послуги), що виробляються (надаються) суб'єктами природних монополій та суб'єктами, що провадять діяльність на суміжних ринках, зокрема, на ринках природного газу, а також

установлює ціни на товарний природний газ власного видобутку та роздрібні ціни на природний газ, що використовується для потреб населення.

Враховуючи те що питання не відносяться до компетенції Комітету, такі звернення для розгляду надсилаються за належністю до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг в межах її компетенції.

Також до Комітету надходять звернення громадян щодо надання роз'яснень норм законодавства з питання оплати за повірку лічильника.

У листі заявникам Комітет, зокрема, зазначає, що відповідно до частини другої статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Відповідно до Закону України «Про Антимонопольний комітет України»: метою діяльності Комітету є забезпечення державного захисту конкуренції, зокрема у підприємницькій діяльності; основним завданням Комітету є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики, зокрема, в частині здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції та запобігання, виявлення і припинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції;

Враховуючи зазначене, звернення щодо надання роз'яснень норм законодавства з питання оплати за повірку лічильника, відповідно до вимог абзацу третього статті 7 Закону України «Про звернення громадян», для розгляду в установленому порядку надіслано до Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України і НКРЕКП.

Органи Комітету приділяють однакову увагу зверненням громадян незалежно від місця проживання.

Відповідно до аналізу повторних звернень громадян, що надійшли до Комітету, останні, викликані, головним чином, нормативно-правовою неврегульованістю та неможливістю вирішення питань заявниками самостійно, без втручання органів влади, а також відсутністю чинного порядку оскарження прийнятих рішень, відсутністю законних підстав чи джерел фінансування для вирішення того чи іншого питання, що викликає невдоволення окремих громадян.

Результати роботи із зверненнями громадян перебувають на постійному контролі керівництва Комітету.

Особистий прийом громадян керівництвом Комітету, головами територіальних відділень, їх заступниками здійснюється відповідно до затверджених графіків.

З метою забезпечення оперативного реагування органів Антимонопольного комітету України на найбільш гострі суспільно значущі проблеми громадян, які потребують негайного вирішення, запроваджено проведення державними уповноваженими, керівниками структурних

підрозділів Комітету та головами територіальних відділень Комітету щотижневих прямих телефонних «гарячих» ліній відповідно до графіку.

Проблемні питання, що порушуються у зверненнях громадян та стосуються соціально значущих проблем, результати їх розгляду та вирішення, щомісячно розміщуються на офіційному веб-порталі Антимонопольного комітету України.

Виконуючий обов'язки
Керівника апарату Комітету

С. ГУДЗЕНКО