

Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2023 рік в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві

У період з 01 січня по 31 грудня 2023 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **3957** звернень від громадян, у тому числі **380** (9,6%), що надійшли поштою, **1749** (44,2%) – через мережу Інтернет, через онлайн-форму на офіційному веб-сайті – **1423** (36,0%), **262** (6,6%) – прийнятих по телефону та **143** (3,6%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	380	9,6%
через мережу Інтернет	1 749	44,2%
через веб-сайт	1 423	36,0%
по телефону	262	6,6%
особисто	143	3,6%

З загальної кількості отриманих звернень: **211** (5,3%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **23** (0,6%) – з правоохоронних органів, **999** (25,2 %) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 780 – через Урядову гарячу лінію), **2603** (65,8%) – безпосередньо від заявників та **121** (3,1%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	211	5,3%
правоохоронні органи	23	0,6%
ДПССУ	219	5,5%
Урядова гаряча лінія	780	19,7%
заявник	2 603	65,8%

Інші установи та організації	121	3,1%
------------------------------	-----	------

Найчастіше у своїх зверненнях громадяни порушували питання щодо недотримання вимог чинного законодавства:

1. у сфері захисту прав споживачів – 2886 (72,9%), у т.ч.:

- 1199 звернень щодо неналежної якості послуг у різних сферах (в т.ч. 277 скарг на якість житлово-комунальних послуг, 147 – на неякісні послуги зв'язку та Інтернет);
- 831 звернення про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;
- 570 скарг на порушення правил торгівлі суб'єктами господарювання;
- 102 звернення щодо порушення законодавства про тютюнопаління;
- 99 скарг щодо порушення законодавства про державні регульовані ціни.

2. у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 552 (13,9%), у т.ч.:

- 251 звернення з питань негативного впливу на стан здоров'я фізичних факторів навколишнього середовища (шум, вібрація, електромагнітне випромінювання);
- 167 скарг щодо порушення санітарних норм та правил суб'єктами господарювання;
- 43 скарги на неналежний санітарний стан будинків та прибудинкових територій;
- 41 звернення щодо можливих випадків харчових отруєнь;
- 32 скарги стосовно забруднення атмосферного повітря, ґрунту та водойм.

3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 508 звернень (12,8%).

Крім того, у 2023 році Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **61** запит на публічну інформацію.

Також впродовж звітнього періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **6551** усну консультацію по телефонам «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – **5012** (76,5%);

- санітарне законодавство (погіршення умов проживання через шум та вібрацію, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) – **669** (10,2%);
- безпечність та якість харчових продуктів – **473** (7,2%)
- неправомірні, на думку громадян, підвищення цін на товари та послуги – **73** (1,1%);
- інші питання – **324** (4,9%).