

Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2021 рік в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві

За 12 місяців 2021 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **8109** звернень від громадян, у тому числі **2183** (26,9%), що надійшли поштою, **5492** (67,7%) – через засоби Інтернет (у т.ч. через веб-сайт – 422 та електронну систему «Платформа ДПСС» – 400), **272** (3,4%) – прийнятих по телефону та **162** (2,0%) – під час особистого прийому. (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	2183	26,9%
через засоби Інтернет	5492	67,7%
у т.ч. через веб-сайт та електронну систему «Платформа ДПСС»	822	10,1%
по телефону	272	3,4%
особисто	162	2,0%

З загальної кількості отриманих звернень: **323** (4,0%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **4391** (54,1%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. **2117** – Урядова гаряча лінія), **3017** (37,2%) – безпосередньо від заявників та **346** (4,3%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	323	4,0%
правоохоронні органи	32	0,4%
ДПССУ	2274	28,0%
Урядова гаряча лінія	2117	26,1%
заявник	3017	37,2%
інші	346	4,3%

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

1. у сфері захисту прав споживачів – 6105 (75,3%), а саме:

- 3392 звернення щодо неналежної якості послуг у різних сферах (в т.ч. 1149 скарг на якість житлово-комунальних послуг);
- 1844 звернення про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;
- 552 скарги на порушення правил торгівлі;
- 84 звернення з питань порушення законодавства про рекламу;

- 82 звернення щодо порушення законодавства в частині метрологічного нагляду.

2. у сфері державних регульованих цін – 254 звернення (3,1%).

3. у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 1229 (15,2%), а саме:

- 569 скарг щодо порушення санітарних норм та правил суб'єктами господарювання;

- 362 звернення з питань негативного впливу на стан здоров'я фізичних факторів навколишнього середовища (шум, вібрація, електромагнітне випромінювання);

- 93 звернення щодо забруднення атмосферного повітря, ґрунту та водою;

- 80 скарг на неналежний санітарний стан будинків та прибудинкових територій;

- 68 звернень стосовно надання роз'яснень про застосування запроваджених в м. Києві карантинних обмежень.

4. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 509 звернень (6,3%).

Крім того, у 2021 році Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **120** запитів на публічну інформацію.

Під час опрацювання звернень та розгляду запитів на публічну інформацію фахівці структурних підрозділів Головного управління за 12 місяців 2021 року підготували **11270** документів (у т.ч. відповіді громадянам, запити до Держпродспожислужби щодо надання погоджень на проведення перевірки (заходу контролю), листи-направлення звернень за належністю тощо).

Також впродовж звітнього періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **4682** усні консультації по телефону «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – **3481** (74,3%);
- санітарне законодавство (шум, вібрація, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) та недотримання умов карантину суб'єктами господарювання – **815** (17,4%);
- безпечність та якість харчових продуктів – **269** (5,7%).