

Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2022 рік в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві

За 12 місяців 2022 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто 4054 звернення від громадян, у тому числі 457 (11,3%), що надійшли поштою, 1859 (45,9%) – через мережу Інтернет, через веб-сайт – 1403 (34,6%), 256 (6,3%) – прийнятих по телефону та 79 (1,9%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	457	11,3%
через змережу Інтернет	1 859	45,9%
через веб-сайт	1 403	34,6%
по телефону	256	6,3%
особисто	79	1,9%

З загальної кількості отриманих звернень: 203 (5,0%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, з правоохоронних органів – 13 (0,3%), 1424 (35,1%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 1093 – Урядова гаряча лінія), 2291 (56,5%) – безпосередньо від заявників та 123 (3,0%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	203	5,0%
правоохоронні органи	13	0,3%
ДПССУ	331	8,2%
Урядова гаряча лінія	1 093	27,0%
заявник	2 291	56,5%
інші	123	3,0%

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

- у сфері захисту прав споживачів – 3208 (79,1%), а саме:
 - 1375 звернень щодо неналежної якості послуг у різних сферах (в т.ч. 302 скарги на якість житлово-комунальних послуг);
 - 924 звернення про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;
 - 596 скарг на порушення правил торгівлі;
 - 198 звернень, що стосуються питань державних регульованих цін;
 - 32 скарги на порушення законодавства про рекламу;
 - 26 звернень з питань дотримання вимог законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів.
- у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 521 (12,9%), а саме:

- 274 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;
- 27 звернень з приводу забруднення атмосферного повітря, ґрунту та водойм;
- 23 скарги на забруднення повітря в приміщенні шкідливими речовинами.

3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 290 звернень (7,2%).

Крім того, в 2022 році Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни 43 запити на публічну інформацію.

Також впродовж звітнього періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано 3983 усні консультації по телефону «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – 2755 (69,2%);
- санітарне законодавство (шум, вібрація, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) – 504 (12,7%);
- безпечність та якість харчових продуктів – 264 (6,6%);
- державні регульовані ціни – 58 (1,5%);
- інші питання – 402 (10,1%).