

Про підсумки роботи із зверненнями громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві за 12 місяців 2025 року

За 12 місяців 2025 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **4743** звернення від громадян, у тому числі **299** (6,3%), що надійшли поштою, **2068** (43,6%) – через мережу Інтернет, через онлайн-форму на офіційному веб-сайті – **2110** (44,5%), **110** (2,3%) – прийнятих по телефону та **156** (3,3%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	299	6,3%
через мережу Інтернет	2 068	43,6%
через веб-сайт	2 110	44,5%
по телефону	110	2,3%
особисто	156	3,3%

З загальної кількості отриманих звернень: **187** (3,9%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **27** (0,6%) – з правоохоронних органів, **1034** (21,8%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 452 – через Урядову гарячу лінію), **3264** (68,8%) – безпосередньо від заявників та **231** (4,9%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	187	3,9%
правоохоронні органи	27	0,6%
ДПССУ	582	12,3%
Урядова гаряча лінія	452	9,5%
заявник	3 264	68,8%
Інші установи та організації	231	4,9%

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

1. у сфері захисту прав споживачів – 3797 (80,1%), у т.ч.:

- 1872 звернення щодо неналежної якості послуг у різних сферах (у т.ч. 870 скарг на якість житлово-комунальних послуг, 69 звернень щодо неякісних транспортних послуг, 65 – щодо неякісних послуг зв'язку та Інтернет тощо);

- 781 звернення про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;

- 720 скарг на порушення правил торгівлі суб'єктами господарювання;

- 123 звернення щодо порушення законодавства у сфері держаних регульованих цін;
- 179 звернень про порушення законодавства про рекламу;
- 76 скарг на порушення Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення».

2. у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 376 (7,9%), у т.ч.:

- 127 звернень з питань негативного впливу на стан здоров'я фізичних факторів навколишнього середовища (шум, вібрація, електромагнітне випромінювання);
- 126 скарг щодо порушення санітарних норм та правил суб'єктами господарювання;
- 61 скарга на неналежний санітарний стан будинків та прибудинкових територій;
- 31 скарга на забруднення атмосферного повітря.

3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 545 (11,5%), з них:

- 477 звернень щодо порушення законодавства у сфері безпечності харчових продуктів;
- 68 скарг з питань ветеринарної медицини.

Крім того, за 12 місяців 2025 року Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **101** запит на публічну інформацію.

Також впродовж звітнього періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **3748** усних консультацій по телефонам «гарячої лінії» Головного управління.