

Про підсумки роботи із зверненнями громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві за 9 місяців 2025 року

За 9 місяців 2025 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **3431** звернення від громадян, у тому числі **225** (6,6%), що надійшли поштою, **1570** (45,8%) – через мережу Інтернет, через онлайн-форму на офіційному веб-сайті – **1417** (41,3%), **99** (2,9%) – прийнятих по телефону та **120** (3,5%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	225	6,6%
через мережу Інтернет	1 570	45,8%
через веб-сайт	1 417	41,3%
по телефону	99	2,9%
особисто	120	3,5%

З загальної кількості отриманих звернень: **151** (4,4%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **19** (0,6%) – з правоохоронних органів, **793** (23,1%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 387 – через Урядову гарячу лінію), **2308** (67,3 %) – безпосередньо від заявників та **160** (4,7%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	151	4,4%
правоохоронні органи	19	0,6%
ДПССУ	406	11,8%
Урядова гаряча лінія	387	11,3%
заявник	2 308	67,3%
Інші установи та організації	160	4,7%

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

1. у сфері захисту прав споживачів – 2741 (79,9%), у т.ч.:

- 1332 звернення щодо неналежної якості послуг у різних сферах (у т.ч. 581 скарга на якість житлово-комунальних послуг, 55 звернень щодо неякісних транспортних послуг, 49 – щодо неякісних послуг зв'язку та Інтернет тощо);

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

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

- 109 звернень щодо порушення законодавства у сфері держаних регульованих цін;
- 115 звернень про порушення законодавства про рекламу;
- 70 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 – 299 (8,7%), у т.ч.:

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

3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 371 (10,8%), з них:

- 331 звернення щодо порушення законодавства у сфері безпечності харчових продуктів;
- 40 скарг з питань ветеринарної медицини.

Крім того, за 9 місяців 2025 року Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **81** запит на публічну інформацію.

Також впродовж звітнього періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **1891** усну консультацію по телефонам «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – **1175** (62,1%);
- санітарне законодавство (погіршення умов проживання через шум та вібрацію, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) – **217** (11,5%);
- безпечність та якість харчових продуктів – **201** (10,6%);
- державні регульовані ціни – **3** (0,2%);
- інші питання – **295** (15,6%).