

Про підсумки роботи із зверненнями громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві за I квартал 2025 р.

У I кварталі 2025 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **1071** звернення від громадян, у тому числі **84** (7,8%), що надійшли поштою, **442** (41,3%) – через мережу Інтернет, через онлайн-форму на офіційному веб-сайті – **451** (42,1%), **44** (4,1%) – прийнятих по телефону та **50** (4,7%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	84	7,8%
через мережу Інтернет	442	41,3%
через веб-сайт	451	42,1%
по телефону	44	4,1%
особисто	50	4,7%

З загальної кількості отриманих звернень: **50** (4,7%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **2** (0,2%) – з правоохоронних органів, **240** (22,4%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 139 – через Урядову гарячу лінію), **732** (68,3%) – безпосередньо від заявників та **47** (4,4%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	50	4,7%
правоохоронні органи	2	0,2%
ДПССУ	101	9,4%
Урядова гаряча лінія	139	13,0%
заявник	732	68,3%
Інші установи та організації	47	4,4%

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

1. у сфері захисту прав споживачів – **872 (81,4%)**, у т.ч.:

- 394 звернення щодо неналежної якості послуг у різних сферах (в т.ч. 166 скарг на якість житлово-комунальних послуг, 20 – на неякісні послуги зв'язку та Інтернет);
- 178 звернень про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;
- 167 скарг на порушення правил торгівлі суб'єктами господарювання;
- 79 звернень щодо порушення законодавства у сфері держаних регульованих цін;

- 26 скарг на порушення Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення»;

- 17 звернень про порушення законодавства про рекламу.

2. у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 105 (9,8%), у т.ч.:

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

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

- 18 звернень щодо можливих випадків харчового отруєння;

- 9 звернень про неналежний санітарний стан будинків та прибудинкових територій;

- 6 скарг на забруднення атмосферного повітря.

3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 94 (8,8%), з них:

- 87 звернень щодо порушення законодавства у сфері безпечності харчових продуктів;

- 7 скарг з питань ветеринарної медицини.

Крім того, за 3 місяці 2025 року Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **14** запитів на публічну інформацію.

Також впродовж звітного періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **501** усну консультацію по телефонам «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – **215 (42,9%)**;

- санітарне законодавство (погіршення умов проживання через шум та вібрацію, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) – **98 (19,6%)**;

- безпечність та якість харчових продуктів – **69 (13,8%)**;

- державні регульовані ціни – **19 (3,8%)**;

- інші питання – **100 (20,0%)**.