

Про підсумки роботи із зверненнями громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві за 6 місяців 2026 року

За 6 місяців 2026 року Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **3255** звернень від громадян, у тому числі **197** (6,1%), що надійшли поштою, **1605** (49,3%) – через мережу Інтернет, через онлайн-форму на офіційному веб-сайті – **1352** (41,5%), **22** (0,7%) – прийнятих по телефону та **79** (2,4%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	197	6,1%
через мережу Інтернет	1 605	49,3%
через веб-сайт	1 352	41,5%
по телефону	22	0,7%
особисто	79	2,4%

З загальної кількості отриманих звернень: **89** (2,7%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **13** (0,4%) – з правоохоронних органів, **716** (22,0%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 244 – через Урядову гарячу лінію), **2275** (69,9%) – безпосередньо від заявників та **162** (5,0%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	89	2,7%
правоохоронні органи	13	0,4%
ДПССУ	472	14,5%
Урядова гаряча лінія	244	7,5%
заявник	2 275	69,9%
Інші установи та організації	162	5,0%

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

1. у сфері захисту прав споживачів – 2707 (83,2%), у т.ч.:

- 1406 звернень щодо неналежної якості послуг у різних сферах (у т.ч. 663 скарги на якість житлово-комунальних послуг, 38 звернень щодо неякісних транспортних послуг, 71 – щодо неякісних послуг зв'язку та Інтернет тощо);

- 716 звернень про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;

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

- 69 звернень про порушення законодавства про рекламу;

- 47 звернень щодо порушення законодавства у сфері держаних регульованих цін.

2. у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 239 (7,3%), у т.ч.:

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

- 72 скарги на неналежний санітарний стан будинків та прибудинкових територій;

- 40 звернень про порушення санітарних норм та правил суб'єктами господарювання;

- 15 скарг на забруднення атмосферного повітря.

3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 292 (9,0%), з них:

- 253 звернення щодо порушення законодавства у сфері безпечності харчових продуктів;

- 39 скарг з питань ветеринарної медицини.

Крім того, за 6 місяців 2026 року Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **47** запитів на публічну інформацію.

Також впродовж звітної періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **2689** усних консультацій по телефонам «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – 2133 (79,3%);
- санітарне законодавство (погіршення умов проживання через шум та вібрацію, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) – 172 (6,4%);
- безпечність та якість харчових продуктів – 69 (2,6%);
- державні регульовані ціни – 12 (0,4%);
- інші питання – 303 (11,3%).