

## Про підсумки роботи із зверненнями громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві за 2024 рік

У 2024 році Головним управлінням Держпродспоживслужби в м. Києві було отримано та розглянуто **4080** звернень від громадян, у тому числі **261** (6,4%), що надійшли поштою, **1790** (43,9%) – через мережу Інтернет, через онлайн-форму на офіційному веб-сайті – **1737** (42,6%), **167** (4,1%) – прийнятих по телефону та **125** (3,1%) – під час особистого прийому (таблиця 1).

Таблиця 1.

	кількість	питома вага
поштою	261	6,4%
через мережу Інтернет	1 790	43,9%
через веб-сайт	1 737	42,6%
по телефону	167	4,1%
особисто	125	3,1%

З загальної кількості отриманих звернень: **247** (6,1%) – було отримано від Київської міської та районних державних адміністрацій, **19** (0,5%) – з правоохоронних органів, **979** (24,0%) – з Держпродспоживслужби України (у т.ч. 588 – через Урядову гарячу лінію), **2653** (65,0%) – безпосередньо від заявників та **182** (4,5%) – з інших установ та організацій (таблиця 2).

Таблиця 2.

	кількість	питома вага
КМДА, РДА	247	6,1%
правоохоронні органи	19	0,5%
ДПССУ	391	9,6%
Урядова гаряча лінія	588	14,4%
заявник	2 653	65,0%
Інші установи та організації	182	4,5%

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

### 1. у сфері захисту прав споживачів – **3029** (74,2%), у т.ч.:

- 1319 звернень щодо неналежної якості послуг у різних сферах (в т.ч. 414 скарг на якість житлово-комунальних послуг, 124 – на неякісні послуги зв'язку та Інтернет);
- 760 звернень про порушення прав споживачів у сфері торгівлі непродовольчими та продовольчими товарами;
- 571 скарга на порушення правил торгівлі суб'єктами господарювання;
- 145 звернень про порушення законодавства про рекламу;

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

- 101 звернення щодо порушення законодавства у сфері держаних регульованих цін.

**2. у сфері державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства – 623 (15,3%), у т.ч.:**

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

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

- 68 скарг на забруднення атмосферного повітря;

- 58 звернень щодо можливих випадків харчового отруєння;

- 50 звернень про неналежний санітарний стан будинків та прибудинкових територій.

**3. у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів – 404 (9,9%), з них:**

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

- 38 скарг з питань ветеринарної медицини.

Крім того, у 2024 році Головним управлінням отримано та опрацьовано у визначені терміни **53** запити на публічну інформацію.

Також впродовж звітнього періоду фахівцями Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації надано **6315** усних консультацій по телефонам «гарячої лінії» Головного управління. Найчастіше громадяни звертались за консультацією з наступних питань:

- захист прав споживачів – **4387** (69,5%);

- санітарне законодавство (погіршення умов проживання через шум та вібрацію, незадовільний стан прибудинкової території, забруднення атмосферного повітря тощо) – **720** (11,4 %);

- безпечність та якість харчових продуктів – **298** (4,7%);

- державні регульовані ціни – **26** (0,4%);

- інші питання – **884** (14,0%).