**Татарстан Республикасы Дәүләт алкоголь инспекциясе 2021 елның**

**1 яртыеллыгында**

**гражданнар мөрәҗәгатьләре белән эшләүне анализлау**

Татарстан Республикасы Дәүләт алкоголь инспекциясе тарафыннан 2021 елның 1 яртыеллыгында гражданнарның 1285 мөрәҗәгате (шул исәптән 458 язма мөрәҗәгать), шулардан 84,1% - сәүдә өлкәсендә; 7,4% – көнкүреш хезмәтләре; 0,9% - җәмәгать туклануы хезмәтләре; 0,2%– элемтә хезмәтләре; 0,2% - ТКХ хезмәтләре; 7,2% – башка хезмәтләр (элемтә, транспорт, мәгариф, медицина һәм башкалар) каралды. 2021 елның 1 яртыеллыгында кулланучылардан кергән мөрәҗәгатьләр саны, узган елның шул ук чоры белән чагыштырганда, 3,6% ка арткан (2020 елның 1 яртыеллыгында 1240 мөрәҗәгать каралган). Гражданнарның мөрәҗәгатьләре арту кием-салым, көнкүреш хезмәтләренең (техник яктан катлаулы товарлар, көнкүреш товарлары, приборлар һәм машиналар ремонтлау, транспорт чараларын, машиналарны һәм җайланмаларны ремонтлау, техник хезмәт күрсәтү) тиешле сыйфатка карата гаризаларның һәм шикаятьләрнең артуы белән бәйле. Интернет-кабул итү бүлмәсе аша гражданнардан 43 мөрәҗәгать керде, бу АПК(52) белән чагыштырганда 17,3% ка кимрәк. Гражданнарның 28 мөрәҗәгате карау өчен ведомство буйсынуында булган тиешле дәүләт органнарына җибәрелде.

Кергән мөрәҗәгатьләрнең иң күп өлеше туры килә.: - техник яктан катлаулы көнкүреш техникасы (кәрәзле телефоннар, чыбыксыз элемтә чаралары, шәхси компьютерлар, суыткычлар, суыткыч, телевизорлар, кер юу машиналары, электр товарлары, электр һәм бензин инструментлары һ.б.) – мөрәҗәгатьләрнең гомуми саныннан 27,5% ы; азык - төлек товарлары, шул исәптән алкоголь продукциясе – 11,8%; кием – салым – 9,4%; этил спирты, алкогольле һәм спиртлы продукция җитештерү һәм аның әйләнеше өлкәсендәге мәсьәләләр – 8,5%; көнкүреш хезмәтләре (шул исәптән торак ремонтлау һәм төзү, төзелеш, бизәү, монтаж эшләре, тәрәзә, ишекләр ясау һәм урнаштыру (ателье хезмәте күрсәтү - 7,4%; аяк киеме - 6,0%; җиһазлар - 4,9%; хуҗалык товарлары, төзелеш материаллары-2,5%; ишекләр-1,5%.

Мөрәҗәгатьләрнең төп сәбәбе-бәйле.: - сыйфатсыз товарларны (кәрәзле телефоннар, суыткычлар, телевизорлар, кер юу машиналары, микродулкынлы мичләр, феннар, шәхси компьютерлар, аяк киеме, кием-салым, мебель, медицина билгеләнешендәге товарлар, автотранспорт чаралары һ. б.) сату; - башкарылган эшләрнең (хезмәтләрнең)тиешле сыйфатта башкарылмавы; - товар (эш, хезмәт) турында дөрес һәм тулы булмаган мәгълүмат бирү; - кулланучыларның дәгъваларын карау срокларын бозу; - җитешсезлекләрне ачыклаганда кулланучы таләпләрен канәгатьләндерүдән баш тарту.

Мөрәҗәгатьләрнең 90,7% судка кадәр тәртиптә кулланучылар файдасына хәл ителде. Массакүләм мәгълүмат чараларында үткәрелгән чаралар кысаларында агымдагы чорда кулланучылар хокукларын яклау мәсьәләләренә кагылышлы 2318 материал чыгарылган. «Вестник потребителя Татарстана» газетасының 20 мең данә тираж белән 2 номеры чыгарылды, моннан тыш, кулланучылар законнарын аңлату турында материаллар «Атна вакыйгалары», «Казанские ведомости», рус һәм «Шәһри Казан», «Атна вакыйгалары» газеталарында 43 муниципаль районда һәм 2 шәһәр округында татар телендә басылып чыкты.