**Татарстан Республикасы Дәүләт алкоголь инспекциясе 2021 елда**

**гражданнар мөрәҗәгатьләре белән эшләүне анализлау**

Татарстан Республикасы Дәүләт алкоголь инспекциясе тарафыннан 2021 елда гражданнарның 2711 мөрәҗәгате (шул исәптән 1064 язма мөрәҗәгать) каралды, шулардан 82,1% - сәүдә өлкәсендә; 7,7%– көнкүреш хезмәтләре; 2,5% - җәмәгать туклануы хезмәте; 0,2% – элемтә хезмәте; 7,5% – башка хезмәтләр (ТКХ, Транспорт, мәгариф, медицина хезмәтләре).

2021 елда гражданнарның мөрәҗәгатьләре саны, узган елның шул ук чоры белән чагыштырганда, 10,9% ка арткан (2020 елда 2444 мөрәҗәгать каралган), бу гражданнарның этил спирты, алкогольле һәм спиртлы продукция җитештерү һәм әйләнеше өлкәсендәге мәсьәләләр буенча мөрәҗәгатьләре санының артуына бәйле. Интернет-кабул итү бүлмәсе аша гражданнардан 86 мөрәҗәгать керде, бу АПК(135) белән чагыштырганда 36,3% ка кимрәк. Гражданнарның 43 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, суыткыч, суыткыч, телевизор, кер юу машиналары, электр товарлары, электр җиһазлары, электр инструментлары һ. б.) – 27,1%, азык - төлек товарлары – 15,9% (шул исәптән алкогольле продукция), кием - салым – 8,4%; башка азык – төлек булмаган товарлар – 8,4%, көнкүреш хезмәтләре (шул исәптән торак ремонтлау һәм төзү, төзелеш, бизәкләү, монтаж эшләре, тәрәзә, ишекләр ясау һәм урнаштыру, хезмәт күрсәтү - ателье) - 7,7%; этил спирты, алкогольле һәм спиртлы продукция җитештерү һәм әйләнеше өлкәсендә-7,5%; аяк киеме-5,6%; җиһазлар-3,9%, җәмәгать туклануы хезмәте-2,5%, хуҗалык товарлары

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.

Гражданнар мөрәҗәгатьләренең 90,0% судка кадәр кулланучылар файдасына хәл ителде. Үткәрелгән чаралар кысаларында массакүләм мәгълүмат чараларында кулланучылар хокукларын яклау мәсьәләләренә кагылышлы 4667 материал чыгарылган. «Вестник потребителя Татарстана» газетасының 30 мең данә тираж белән 3 номеры чыгарылды, моннан тыш, кулланучылар законнарын аңлату турындагы материаллар «События недели», «Казанские ведомости», рус, «Шәһри Казан», «Әтнә вакыйгалары» газеталарында 43 муниципаль районда һәм 2 шәһәр округында татар телендә басылып чыкты.