**Підсумки роботи із зверненнями громадян за 2020 рік**

З 1 січня по 31 грудня 2020 року до Держпродспоживслужби надійшло 6646 звернень вiд 15655 громадян, з них пропозицій — 73, заяв — 2486, скарг — 4087. Із загальної кількості звернень надійшло поштою (в тому числі електронною) — 5956 звернень громадян, отримано на особистому прийомi – 8, телефонною лінією – 682.

Впродовж звітного періоду до Держпродспоживслужби надійшло 258 колективних звернень, що становить 3 відсотка вiд загальної кількості.

З 1 січня по 31 грудня 2020 року до Держпродспоживслужби надійшло 769 повторних звернення.

У зверненнях до Держпродспоживслужби громадяни порушують питання про:

ветеринарію та надання ветеринарної допомоги – 225 (3,4%);

захист рослин та фітосанітарію – 42 (0,6%);

санітарний стан – 656 (9,9%);

ціни – 317 (4,7%);

діяльність посадових і службових осіб – 113 (1,8%);

екологію та забруднення навколишнього середовища – 29 (0,4%);

захист прав споживачів – 4373 (65,8%);

якість харчових продуктів – 454 (6,8%);

інше – 437 (6,6%).

Як в цьому, так і в минулому, позаминулому роках найбільша кількість звернень стосується питань захисту споживачів (більше 60%), питання, які порушуються в зверненнях громадян щодо якості продуктів та безпечності їх для здоров’я споживача, стосуються загальних вимог до безпечності продукції (у т. ч. інформації про продукцію та її маркування, терміни зберігання, використання харчових добавок, вміст у харчових продуктах небезпечних забруднювачів, фальсифікацію продукції); недобросовісних торговельних методів ведення бізнесу (включаючи рекламу та маркетингову діяльність). В зверненнях щодо питань, пов’язаних з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 громадяни (передусім із м. Києва, Дніпропетровської, Одеської, Київської та Львівської областей) нарікали на недотримання торговельнорозважальними та іншими закладами карантинних обмежень, вимагали привести їх діяльність у відповідність до чинного законодавства.

Надходження звернень громадян за територіальною ознакою протягом звітного періоду до Держпродспоживслужби по регіонах:

|  |  |
| --- | --- |
| Назва адміністративно-територіальної одиниці | Кількість звернень за 2020 р. |
| АР Крим | 0 |
| Вінницька область | 98 |
| Волинська область | 44 |
| Дніпропетровська область | 478 |
| Донецька область | 138 |
| Житомирська область | 78 |
| Закарпатська область | 63 |
| Запорізька область | 121 |
| Івано-Франківська область | 53 |
| Київська область | 751 |
| Кіровоградська область | 64 |
| Луганська область | 47 |
| Львівська область | 197 |
| Миколаївська область | 87 |
| Одеська область | 262 |
| Полтавська область | 141 |
| Рівненська область | 57 |
| Сумська область | 86 |
| Тернопільська область | 46 |
| Харківська область | 231 |
| Херсонська область | 204 |
| Хмельницька область | 64 |
| Черкаська область | 73 |
| Чернівецька область | 29 |
| Чернігівська область | 79 |
| м. Київ | 3074 |
| Із-за кордону чи невизначеного регіону | 81 |
| **Всього** | 6646 |

Аналізуючи потік звернень в розрізі регіонів, слід відмітити, що найбільша кількість звернень надійшла з Київської, Дніпропетровської, Одеської, Харківської, Херсонської областей та м. Києва, найменша – з Чернівецької, Волинської, Луганської областей.

В Держпродспоживслужбі забезпечено особистий розгляд звернень громадян першими керівниками Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та першочерговий прийом пільгових категорій осіб, визначених статтею 15 Закону України «Про звернення громадян». За звітний період надійшло 9 таких звернення – від осіб з інвалідністю внаслідок війни та Героя Соціалістичної Праці.

Приділяється особлива увага вирiшенню проблем, з якими звертаються ветерани вiйни та праці, iнвалiди, громадяни, якi постраждали внаслiдок Чорнобильської катастрофи, багатодiтнi сiм’ї, одинокі матерi та iншi громадяни, що потребують соцiального захисту та пiдтримки. Таких звернень було 821, або 10,8 відсотка вiд загальної кількості. Тематика звернень: безпечність та якість харчових продуктів, дотримання законодавства про захист прав споживачів, встановлення та застосування державних регульованих цін та iншi.

Особистий прийом громадян в апараті Держпродспоживслужби проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян». Прийом громадян керівництвом Держпродспоживслужби здійснюється згідно з графіком особистого прийому, який розміщено на офіційному вебпорталі Держпродспоживслужби. На особистому прийомі керівництвом Держпродспоживслужби протягом січня – березня 2020 року прийнято 8 осіб з різних регiонiв України.

За звiтний перiод до Держпродспоживслужби вiд державної установи «Урядовий контактний центр» направлено 10204 звернення громадян. Розгляд звернень здiйснюється вiдповiдно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабiнету Мiністрiв України вiд 27.11.2019 № 976, та Порядку про взаємодію Держпродспоживслужби та її територіальних органів із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надійшли від державної установи “Урядовий контактний центр”, що затверджений наказом Держпродспоживслужби від 11.08.2016 року № 246.

Майже у половині випадків заявники оскаржували неякісне надання послуг та обслуговування суб’єктами господарювання: переважно відмови в обміні товарів або поверненні сплачених коштів та порушення прав споживачів обслуговуючим персоналом, а також невиконання договірних зобов’язань, затримки у доставці поштових відправлень, невиконання своїх зобов’язань сервісними центрами тощо. Найбільшу частку звернень з питань комунальної сфери становлять скарги на якість житлово-комунальних послуг, насамперед централізованого опалення житлового фонду. Через підвищення тарифів, завищені суми в платіжках, нараховану заборгованість та необхідність проведення перерахунку зросла кількість скарг з питань тарифної політики та оплати за спожиті житлово-комунальні послуги. Крім того, громадяни вимагали роз’яснень щодо економічної обґрунтованості подальшого зростання комунальних тарифів. У своїх зверненнях громадяни скаржилися щодо продажу неякісних товарів, переважно побутової техніки та харчових продуктів. Зросла кількість скарг з приводу підвищення цін на лікарські засоби та харчові продукти.

Зменшення надходження звернень з питань екології відбулося за рахунок значного зменшення числа скарг щодо забруднення атмосферного повітря. В зверненнях з питань, пов’язаних з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, заявники звертаються стосовно недотримання торговельно-розважальними та іншими закладами карантинних обмежень, з вимогою привести їхню діяльність відповідно до законодавства.

Відповідно до Закону України вiд 02.07.2015 № 577-VIII «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петицiї» Держпродспоживслужбою запроваджено можливість подання письмових звернень громадян, надісланих з використанням мережi Інтернет. Для автоматизації процесу обробки звернень громадян та надання зручного користувальницького інтерфейсу, заснованого на веб технологіях, відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, а також згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» розроблено оформлення електронних звернень та запроваджено форму подачі електронних звернень громадянами на офіційному вебпорталі Держпродспоживслужби. Крім того, визначено електронну адресу для подачі звернень z-elena@consumer.gov.ua, яка розміщена на офіційному вебпорталі Держпродспоживслужби у роздiлi «Зв'язки з громадськістю» ([http://www.consumer.gov.ua/змістсторінок/Звернення Громадян/34/](http://www.consumer.gov.ua/змістсторінок/Звернення%20Громадян/34/)).

З 2018 року в Держпродспоживслужбі запроваджено роботу цілодобової «гарячої лінії», що спрощує механізм взаємодії Держпродспоживслужби з громадянами та дозволяє оперативно вирішувати проблемні питання, які порушуються у зверненнях громадян, а також удосконалювати роботу з урахуванням громадської думки.

Територіальними органами Держпродспоживслужби також забезпечено відповідні умови для реалізації громадянами конституційних прав на письмове звернення та особистий прийом.