**Підсумки роботи із зверненнями громадян у 2018 році**

З 01 січня 2018 року по 31 грудня 2018 року до Держпродспоживслужби надiйшло 6564 звернення вiд 13280 громадян, з них пропозицiй — 43, заяв — 3973, скарг — 2548. Із загальної кількості звернень надійшло поштою ( в тому числі електронною) — 5911 звернень громадян, отримано на особистому прийомi – 317, телефонною лінією – 336.

З Адмiнiстрацїї Президента України до Держпродспоживслужби надiйшло 94 звернення, Верховної Ради України — 33, Кабiнету Мiнiстрiв України — 134, Генеральної прокуратури України — 61, iнших органів державної влади, органiв мiсцевого самоврядування, установ, органiзацiй, пiдприємств — 1576, безпосередньо вiд громадян — 4666 звернень.

Протягом звiтного перiоду до Держпродспоживслужби надiйшло 299 колективних звернень, що становить 4,6 вiдсотка вiд загальної кiлькостi.

З 01 січня 2018 року по 31 грудня 2018 року до Держпродспоживслужби надiйшло 330 повторних звернень.

 У зверненнях до Держпродспоживслужби громадяни порушують питання про:

ветеринарію та надання ветеринарної допомоги – 653(9,9%);

захист рослин та фітосанітарію – 55 (0,9%);

санітарний стан – 610 (9,4%);

ціни – 214 (3,3%);

діяльность посадових і службових осіб – 80 (1,2%);

екологію та забруднення навколишнього середовища – 74 (0,8%);

захист прав споживачів – 4028 (61,5%);

якість харчових продуктів – 420 (6,4%);

інші – 430 (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 (в т. ч. інформації про продукцію та її маркування, терміни зберігання, використання харчових добавок, вмісту у харчових продуктах небезпечних забруднювачів, фальсіфікації продукції); недобросовісних торговельних методів ведення бізнесу (включаючи рекламу та маркетингову діяльність).

Аналізуючи потік звернень в розрізі регіонів, слід відмітити, що найбільше звернень надійшло з Дніпропетровської, Київської, Херсонської, Одеської, Харківської областей та м. Києва, найменше – з Тернопільської, Волинської, Луганської, Хмельницької, Чернівецької областей.

З метою вдосконалення органiзацiї прийому громадян здiйснюється прийом населення керівництвом Держпродспоживслужби відповідно до графіка особистого прийому, який розміщено на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби. На особистому прийомі керівництва Держпродспоживслужби протягом січня- грудня 2018 року прийнято 69 осіб з різних регiонiв України.

За звiтний перiод до Держпродспоживслужби вiд державної установи «Урядовий контактний центр» направлено 8701 звернень громадян. Більшість питань, що порушуються в цих зверненнях стосується проблеми неякісного надання послуг суб’єктами господарювання. Кожна друга скарга викликана відмовою в обміні товару або порушенням прав споживача обслуговуючим персоналом. Повідомлялося про продаж неякісної продукції, особливо харчових продуктів, підвищення цін на лікарські засоби. Поширеною темою для громадян залишається невідповідність фактичної вартості житлово-комунальних послуг діючим тарифам. Домінуючим у зверненнях, пов’язаних з проблемами екології, залишається питання забруднення повітря. Зросла кількість звернень щодо захисту тварин. Розгляд звернень здiйснюється вiдповiдно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять
на урядову телефонну «гарячу лінію», затвердженого постановою Кабiнету Мiністрiв України вiд 12 серпня 2009 р. № 898.

На виконання Закону України вiд 2 липня 2015 року № 577-VIII «Про внесения змiн до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петицiї» Держпродспоживслужбою запроваджено можливiсть подання письмових звернень громадян, надiсланих 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 до постанови 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 веб-порталі Держпродспоживслужби. Крім того, визначено електронну адресу для подачі звернень z-elena@consumer.gov.ua, яка розмiщена на офiцiйному веб-сайтi Держпродспоживслужби у роздiлi «Зв'язки з громадськістю» ([http://www.consumer.gov.ua/змістсторінок/Звернення Громадян/34/](http://www.consumer.gov.ua/%D0%B7%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%BA/%D0%97%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%93%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D1%8F%D0%BD/34/)).

В 2018 році в Держпродспоживслужбі запроваджено работу 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.