

Підсумки роботи із зверненнями громадян в I півріччі 2019 року

З 1 січня по 30 червня 2019 року до Держпродспоживслужби надійшло 3001 звернення від 6056 громадян, з них пропозицій — 27, заяв — 1536, скарг — 1438. Із загальної кількості звернень надійшло поштою (в тому числі електронною) — 2833 звернення громадян, отримано на особистому прийомі — 89, телефонною лінією — 79.

З Адміністрації Президента України до Держпродспоживслужби надійшло 61 звернення, Верховної Ради України — 11, Кабінету Міністрів України — 42, Генеральної прокуратури України — 23, інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, підприємств — 545, безпосередньо від громадян — 2319 звернень.

Протягом звітнього періоду до Держпродспоживслужби надійшло 122 колективних звернень, що становить 4,1 відсотка від загальної кількості.

З 1 січня по 30 червня 2019 року до Держпродспоживслужби надійшло 269 повторних звернень.

У зверненнях до Держпродспоживслужби громадяни порушують питання про:

- ветеринарію та надання ветеринарної допомоги — 188 (6,3%);
- захист рослин та фітосанітарію — 25 (0,8%);
- санітарний стан — 265 (8,8%);
- ціни — 104 (3,5%);
- діяльність посадових і службових осіб — 134 (4,5%);
- екологію та забруднення навколишнього середовища — 16 (0,5%);
- захист прав споживачів — 1800 (60%);
- якість харчових продуктів — 220 (7,3%);
- інше — 249 (8,3%).

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, вмісту у харчових продуктах небезпечних забруднювачів, фальсифікації продукції); недобросовісних торговельних методів ведення бізнесу (включаючи рекламу та маркетингову діяльність).

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

Назва адміністративно-територіальної одиниці	Кількість звернень за 2019 р.
АР Крим	0
Вінницька	38
Волинська	33
Дніпропетровська	170
Донецька	62

Житомирська	26
Закарпатська	23
Запорізька	56
Івано-Франківська	15
Київська	216
Кіровоградська	32
Луганська	12
Львівська	89
Миколаївська	37
Одеська	97
Полтавська	60
Рівненська	35
Сумська	36
Тернопільська	7
Харківська	86
Херсонська	70
Хмельницька	34
Черкаська	23
Чернівецька	8
Чернігівська	19
м. Київ	571
Із-за кордону чи невизначеного регіону	1146
Всього	3001

За звітний період до Держпродспоживслужби від державної установи «Урядовий контактний центр» направлено 3519 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.