

## Підсумки роботи із зверненнями громадян у 2019 році

З 1 січня по 31 грудня 2019 року до Держпродспоживслужби та її територіальних органів надійшло 38 991 звернень громадян

До центрального апарату Держпродспоживслужби надійшло 6272 звернення від 12985 громадян, з них пропозицій — 90, заяв — 2760, скарг — 3422. Із загальної кількості звернень надійшло поштою (в тому числі електронною) — 5928 звернень громадян, отримано на особистому прийомі — 113, телефонною лінією — 231.

У зверненнях до Держпродспоживслужби громадяни порушують питання про:

- ветеринарію та надання ветеринарної допомоги — 379 (6%);
- захист рослин та фітосанітарію — 51 (0,8%);
- санітарний стан — 570 (9,2%);
- ціни — 252 (4,1%);
- діяльність посадових і службових осіб — 292 (4,6%);
- екологію та забруднення навколишнього середовища — 70 (1,1%);
- захист прав споживачів — 3771 (60, 1%);
- якість харчових продуктів — 458 (7,3%);
- інше — 430 (6,8%).

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).

Надходження звернень громадян протягом звітного періоду до територіальних органів Держпродспоживслужби:

Головне управління Держпродспоживслужби в	Кількість звернень за 2019 р.
Вінницькій області	956
Волинській області	386
Дніпропетровській області	2753
Донецькій області	1246
Житомирській області	766
Закарпатській області	343
Запорізькій області	999
Івано-Франківській області	642
Київській області	1544
Кіровоградській області	782
Луганській області	230
Львівській області	1619

Миколаївській області	730
Одеській області	1732
Полтавській області	838
Рівненській області	629
Сумській області	1512
Тернопільській	847
Харківській області	2227
Херсонській області	756
Хмельницькій області	455
Черкаській області	515
Чернівецькій області	959
Чернігівській області	692
м. Києві	8561
<b>Всього</b>	<b>32719</b>

З метою вдосконалення організації прийому громадян здійснюється прийом населення керівництвом Держпродспоживслужби відповідно до графіка особистого прийому, який розміщено на офіційному вебсайті Держпродспоживслужби. На особистому прийомі керівництвом Держпродспоживслужби протягом січня - червня 2019 року прийнято 19 осіб з різних регіонів України.

За звітний період до Держпродспоживслужби від державної установи «Урядовий контактний центр» направлено 8401 звернення громадян. Розгляд звернень здійснюється відповідно 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 Кабінету Міністрів України від 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. 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.

Відповідно до Закону України від 02.07.2015 № 577-VIII «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного

звернення та електронної петиції» Держпродспоживслужбою запроваджено можливість подання письмових звернень громадян, надісланих з використанням мережі 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 вебсайті Держпродспоживслужби у розділі «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.