

## Підсумки роботи із зверненнями громадян в 2017 році

З 01 січня 2017 року по 29 грудня 2017 року до Держпродспоживслужби надійшло 5292 звернень від 9090 громадян, з них пропозицій — 22, заяв — 3709, скарг — 1561. На особистому прийомі розглянуто — 270, за телефонною лінією — 29, поштою ( в тому числі електронною) — 4993 звернень громадян.

З Адміністрації Президента України до Держпродспоживслужби надійшло 99 звернень, Верховної Ради України — 132, Кабінету Міністрів України — 209, Генеральної прокуратури України — 37, інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, підприємств — 821, безпосередньо від громадян — 3994 звернення.

Упродовж звітнього періоду до Держпродспоживслужби надійшло 245 колективних звернень, що становить 4,6 відсотка від загальної кількості.

З 01 січня 2017 року по 29 грудня 2017 року до Держпродспоживслужби надійшло 421 повторне звернення.

У зверненнях до Держпродспоживслужби громадяни порушують питання про:

- ветеринарію та надання ветеринарної допомоги – 173(3,3%);
- захист рослин та фітосанітарії – 44 (0,8%);
- санітарний стан – 330 (6,3%);
- ціни – 193 (3,6%);
- діяльність посадових і службових осіб – 224 (4,2%);
- екологію та забруднення навколишнього середовища – 103 (1,9%);
- захист прав споживачів – 3538 (66,9%);
- якість харчових продуктів – 239 (4,5%);
- інші – 448 (8,5%)

Надходження звернень з регіонів:

Назва адміністративно-територіальної одиниці	Кількість звернень 2017 р.
АР Крим	0
Вінницька	113
Волинська	35
Дніпропетровська	775
Донецька	91
Житомирська	68
Закарпатська	33
Запорізька	112
Івано-Франківська	65
Київська	299
Кіровоградська	64
Луганська	15
Львівська	166

Миколаївська	55
Одеська	198
Полтавська	165
Рівненська	42
Сумська	89
Тернопільська	17
Харківська	223
Херсонська	201
Хмельницька	67
Черкаська	53
Чернівецька	23
Чернігівська	83
м. Київ	1559
Із-за кордону чи невизначеного регіону	681
<b>Усього</b>	<b>5292</b>

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

На виконання вимог статті 15 Закону України “Про звернення громадян” в Держпродспоживслужбі забезпечено особистий розгляд звернень Головою Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів та першочерговий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Другої Світової війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу та Героїв України. За звітний період таких звернень не надходило.

Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани Другої Світової війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, що потребують соціального захисту та підтримки. Таких звернень було 114, або 2,2 відсотка від загальної кількості. Тематика звернень: безпечність та якість харчових продуктів, дотримання законодавства про захист прав споживачів, встановлення та застосування державних регульованих цін та інші.

З метою вдосконалення організації прийому громадян здійснюється прийом населення керівництвом Держпродспоживслужби відповідно до графіка особистого прийому, який розміщено на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби. На особистому прийомі керівництва Держпродспоживслужби протягом січня - грудня 2017 року прийнято 34 особи з різних регіонів України.

За звітний період до Держпродспоживслужби від державної установи "Урядовий контактний центр" направлено 7627 звернень громадян. Значна

кількість звернень була з питань державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів щодо безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, санітарного законодавства, встановлення та застосування державних регульованих цін, щодо корупційних діянь (зловживання владою або службовим становищем), тощо. Розгляд звернень здійснюється відповідно 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 Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898.