Інформаційно-аналітичні матеріали щодо розгляду звернень громадян та запитів на публічну інформацію у Головному управлінні Держпродспоживслужби в Запорізькій області протягом 2020 року

Протягом 2020 року до Головного управління Держпродспоживслужби в Запорізькій області надійшло 1304 звернення громадян, що на 305 або 30,5% більше ніж у 2019 році.

Із загальної кількості звернень 587 (45 %) надійшло поштою, 540 (41,4%)- засобами електронного зв’язку на «гарячу лінію», 177 (13,6%) –електронних звернень за допомогою мережі Інтернет.

Впродовж звiтного перiоду до Головного управління надiйшло 54 колективних звернення, що становить 4 відсотка вiд загальної кількості.

Найчастіше у звітному періоді споживачі порушували у своїх зверненнях питання щодо захисту своїх прав під час отримання житлово-комунальних, поштових послуг, обслуговування в закладах торгівлі, при придбанні техніки, вікон та інших промислових товарів. Таких звернень надійшло 763 (58 % від загальної кількості), що на 181 більше ніж в минулому році.

На 62 % збільшилось звернень щодо порушень санітарного законодавства. Упродовж звітного періоду з вказаної тематики надійшло 253 звернення (19,4 % від загальної кількості). Здебільшого громадяни скаржились на: недотримання закладами різних сфер діяльності карантинних обмежень, встановлених постановами Кабінету Міністрів України та Головного державного санітарного лікаря України з профілактики поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2; санітарний стан, екологію та забруднення навколишнього середовища.

На третьому місці за актуальністю є звернення щодо недотримання суб’єктами господарювання вимог обігу харчових продуктів та ветеринарної медицини. Таких звернень надійшло 166 або 12,7 % від загальної кількості

Також удвічі зросла кількість скарг з приводу підвищення цін на лікарські засоби та харчові продукти. За звітний період надійшло 72 звернення з вказаних питань.

50 заявників звернулося стосовно дотримання вимог щодо захисту рослин та фітосанітарії, юридичних та інших питань.

За територіальною ознакою найбільше  звернень надійшло від жителів міст  Запоріжжя, Бердянськ, Мелітополь.

Придiляється особлива увага вирiшенню проблем, з якими звертаються громадяни, якi потребують соцiального захисту та пiдтримки. За звітний період від ветеранів вiйни та праці, iнвалiдів, громадян, якi постраждали внаслiдок Чорнобильської катастрофи, багатодiтних сiмей, одиноких матерiв, учасників бойових дій та iнших громадян, що потребують соцiального захисту та пiдтримки надійшло 141 звернення (або 10,8 відсотка вiд загальної кількості).

Відповідно до Закону України вiд 02.07.2015 № 577-VIII «Про внесення 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 розроблено оформлення електронних звернень та запроваджено форму подачі електронних звернень громадянами на офіційному вебпорталі Головного управління. Крім того, визначено електронну адресу для подачі звернень, яка розмiщена на офiцiйному вебпорталі у роздiлi «Звернення громадян»/ «Контактна **інформація для надсилання звернень».**

За звiтний перiод до Головного управління надійшло 447 звернень через «Урядову гарячу лінію» та «Гарячу лінію» Держпродспоживслужби.

Постійно надавалася допомога органам виконавчої влади та місцевого самоврядування з питань що належать до компетенції Держпродспоживслужби. Розглянуто 98 звернень громадян, які надійшли через Запорізький обласний контактний центр.

Особистий прийом громадян у Головному управлінні проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян». Прийом громадян керівництвом здійснюється згідно з графіком особистого прийому, який розміщено на офіційному вебпорталі.

З початку року (до призупинення особистих прийомів у зв’язку із запровадженням додаткових заходів із запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2) керівництвом Головного управління Держпродспоживслужби прийнято 13 осіб.

До Головного управління надійшло та розглянуто 56 запитів на публічну інформацію, що на 31 більше ніж у минулому році (25). Зокрема надійшло та розглянуто:

12 запитів з питань безпечності харчових продуктів та ветеринарної медицини;

20 - санітарного стану, екології та забруднення навколишнього середовища; санітарний стан

8-захисту прав споживачів;

3 - захисту рослин та фіто санітарії, 13 - з інших.