

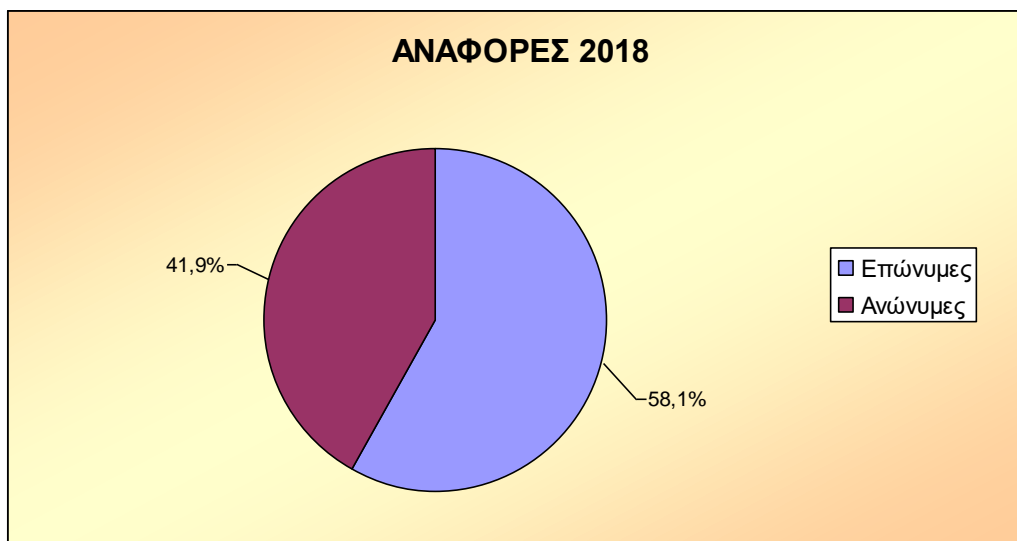
Αθήνα 28 Φεβρουαρίου 2019

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Καταγγελίες πολιτών κατά το έτος 2018

Στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, το 2012 ο Ε.Φ.Ε.Τ. προχώρησε στη λειτουργία της γραμμής επικοινωνίας 11717, παράλληλα με το Κέντρο Λήψης Αναφορών, το οποίο λειτουργεί από το 2011 και η μέχρι τώρα πορεία του δείχνει ότι αποτελεί ακόμα ένα ισχυρό εργαλείο στη διάθεση των καταναλωτών. Κατά το έτος 2018, στο Κέντρο Λήψης Αναφορών και στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του Ε.Φ.Ε.Τ., υποβλήθηκαν συνολικά **1138 καταγγελίες πολιτών**.

Το 58,1% των καταγγελιών ήταν επώνυμες ενώ το 41,9% ήταν ανώνυμες.



Γράφημα 1 : Καταγγελίες

Το 14,9% των καταγγελιών αφορούσε σε επιχειρήσεις ενώ το 85,1% αφορούσε σε τρόφιμα.



Γράφημα 2 : Αντικείμενο καταγγελιών

Μόλις το 10,8% των καταγγελιών έγινε με προσκόμιση δείγματος ενώ το 89,2% έγινε χωρίς την προσκόμιση δείγματος. Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημανθεί η σημασία του δείγματος καθώς αυτό διευκολύνει σημαντικά τη διερεύνηση της καταγγελίας.



Γράφημα 3 : Καταγγελίες με προσκόμιση δείγματος

Οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν χωρίζονται στις εξής κατηγορίες :

- Μη ασφαλή τρόφιμα : 37,5%
- Παρουσία ξένου σώματος : 15,6%
- Υπέρβαση της ημερομηνίας ελάχιστης διατηρησιμότητας : 4%
- Μη τήρηση κανόνων υγιεινής : 9,8%
- Επισήμανση – παρουσίαση : 12,1%
- Εκδήλωση διαταραχών : 7,6%



Γράφημα 4 : Κατηγοριοποίηση καταγγελιών ανάλογα με το αίτιο

Η ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των καταναλωτών αποτελεί βασική προτεραιότητα του Ε.Φ.Ε.Τ. και του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων. Η σκληρή και υπεύθυνη δουλειά του προσωπικού του Ε.Φ.Ε.Τ. ενισχύεται και με τη συμβολή των ίδιων των καταναλωτών, τη βοήθεια των οποίων επιζητούμε και ενθαρρύνουμε.