**Звіт**

**щодо підсумків роботи Державної служби України**

**з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів із**

**опрацювання звернень громадян**

**за 2024 рік**

Впродовж 2024 року до Держпродспоживслужби надiйшло 5722 індивідуальних та колективних звернення громадян, з них пропозицiй - 27 (біля 1 % від загальної кількості), заяв - 4078 (71 % від загальної кількості), скарг - 1617 (28 % від загальної кількості).

Звернення громадян, які надійшли протягом звітного періоду до Держпродспоживслужби за видами, наведені у діаграмі 1.

Діаграма 1

Із загальної кількості звернень, найбільше звернень громадян надійшло поштою (в тому числі електронною) — 4618; через органи влади – 395, від інших органів, установ та організацій – 709.

Актуальні питання, що порушували громадяни перед Держпродспоживслужбою протягом звітного періоду, діаграма 2:

ветеринарна медицина та надання ветеринарної допомоги – 262 (5 %);

карантин і захист рослин, фітосанітарія – 30 (1 %);

санітарний стан та епідеміологічне благополуччя населення – 401 (7 %);

контроль за цінами – 106 (2 %);

діяльність посадових і службових осіб – 128 (2 %);

екологія та забруднення навколишнього середовища – 171 (3 %);

захист прав споживачів – 3992 (70 %);

безпечність та якість харчових продуктів – 362 (6 %);

інше – 270 (4 %)

Діаграма 2

Більшість звернень громадян стосувалися питань захисту прав споживачів щодо придбання неякісних непродовольчих товарів через інтернет-магазини та надання неякісних житлово-комунальних послуг.

Положенням про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667, визначено, що одними з основних завдань Держпродспоживслужби є здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів, здійснення метрологічного нагляду, а також здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог формування, встановлення та застосування державних регульованих цін.

Разом з тим, пунктом 1 постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 № 303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» (далі – Постанова) припинено проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) на період воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні».

Відповідно до пункту 41 Постанови протягом періоду воєнного стану за наявності загрози, що має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров’я людини, позапланові заходи державного нагляду (контролю) за дотриманням суб’єктами господарювання вимог законодавства щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін, захисту прав споживачів та метрологічного нагляду у сфері надання житлово-комунальних послуг здійснюються за рішенням Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Враховуючи зазначене, протягом 2024 року, Держпродспоживслужба та її територіальні органи мали можливість та правові підстави для реалізації своїх повноважень у вказаних сферах лише відносно суб’єктів господарювання, що надають житлово-комунальні послуги населенню.

Варто зазначити, що більше 50 % скарг та звернень споживачів стосуються порушень законодавства у сферах інших, ніж житлово-комунальні послуги. Це скарги стосовно неповернення коштів споживачам (у випадках, коли обов’язок продавця/виконавця повернути кошти прямо передбачений законодавством); відмови у виконанні гарантійних зобов’язань; відмови у поверненні чи обміні неякісних товарів, обрахунку чи недоливу (в більшості випадків це стосуються роботи АЗС та продуктів харчування); необґрунтованого завищення цін та тарифів; неотримання споживачами замовленого та оплаченого товару тощо.

У зверненнях, які порушувалися громадянами щодо якості продуктів та їх безпечності для здоров’я споживача, піднімалися питання щодо інформації про продукцію та її маркування, терміни зберігання, використання харчових добавок, вміст у харчових продуктах небезпечних забруднювачів, фальсифікації продукції, недобросовісних торговельних методів ведення бізнесу (включаючи рекламу та маркетингову діяльність).

При надходженні звернень придiлялася особлива увага вирiшенню проблем, з якими зверталися ветерани вiйни та праці, особи з обмеженими можливостями, громадяни, якi постраждали внаслiдок Чорнобильської катастрофи, багатодiтнi сiм’ї, одинокі матерi та iншi громадяни, що потребують соцiального захисту та пiдтримки. Тематика звернень: безпечність та якість харчових продуктів, дотримання законодавства про захист прав споживачів, встановлення та застосування державних регульованих цін, сфера санітарного законодавства, санітарного та епідемічного благополуччя населення тощо.

За звітний період надійшло 704 звернення – від осіб з інвалідністю внаслідок війни, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Держпродспоживслужбою та її територіальними органами впродовж 2024 року вiд державної установи «Урядовий контактний центр» було розглянуто та опрацьовано 3801 звернення громадян. Розгляд звернень здiйснювався вiдповiдно 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 надходили за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабiнету Мiністрiв України вiд 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

 У своїх зверненнях заявники скаржились на неякісне надання послуг та обслуговування суб’єктами господарювання, відмову в обміні товарів або повернення сплачених за товар коштів, порушення прав споживачів при поверненні суб'єкту господарювання якісного непродовольчого товару, невиконання договірних зобов’язань, затримки у доставці поштових відправлень, продаж неякісних товарів, переважно побутової техніки та харчових продуктів. Також надходили скарги з приводу підвищення цін на лікарські засоби та харчові продукти.

У зв'язку із введенням воєнного стану в Україні збільшилося надходження звернень щодо перетину державного кордону із домашніми тваринами. Ознайомитись з вимогами щодо некомерційного переміщення тварин можна на офіційному вебпорталі Держпродспоживслужби за посиланням <https://dpss.gov.ua/mizhnarodne-spivrobitnictv/veterinariya-ta-bezpechnist/vimogi-do-nekomercijnogo-peremishchennya-tvarin>.

Для спрощення механізму взаємодії Держпродспоживслужби з громадянами та з метою оперативного вирішення проблемних питань, які порушуються у зверненнях громадян, на офіційному вебпорталі Держпродспоживслужби створено підрубрику «Звернення громадян» рубрики «Зв'язки з громадськістю», крім цілодобової «Гарячої телефонної лінії» (тел. 044-364-77-80, 050-230-04-28) розміщено контактну інформацію для надсилання звернень та визначено електронну адресу для подачі звернень громадян (econsumer-info@dpss.gov.ua). Окрім того за посиланням <https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/> громадяни можуть подати електронне звернення.