**Звіт**

**щодо підсумків роботи Державної служби України**

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

**опрацювання звернень громадян**

**за 2023 рік**

Впродовж 2023 року до Держпродспоживслужби надiйшло індивідуальних та колективних 4601 звернення громадян, з них пропозицiй - 13 (1% від загальної кількості), заяв - 2084 (45% від загальної кількості), скарг - 2504 (54% 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) — 3829; особисто – 3, через органи влади – 234, від інших органів, установ та організацій – 534, через медіа – 1.

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

ветеринарія та надання ветеринарної допомоги – 180 (4 %);

захист рослин та фітосанітарія – 59 (1 %);

санітарний стан – 217 (5%);

ціни – 144 (3 %);

діяльність посадових і службових осіб – 194 (4 %);

екологія та забруднення навколишнього середовища – 187 (4 %);

захист прав споживачів – 3187 ( 69 %);

якість харчових продуктів – 200 (4 %);

інше – 233 (6 %), наведені у діаграмі 2

Діаграма 2

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

Слід зазначити, що відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2022 № 303 «Про припинення заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду в умовах воєнного стану» на період воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24.02.2022 № 64 «Про введення воєнного стану в Україні», припинено проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) і державного ринкового нагляду, крім здійснення заходів державного ринкового нагляду щодо побутових ламп неспрямованого випромінення в частині їх відповідності вимогам Технічного регламенту щодо вимог до екодизайну для побутових ламп неспрямованого випромінення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 № 734, і Технічного регламенту щодо встановлення системи для визначення вимог з екодизайну енергоспоживчих продуктів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.10.2018 № 804.

З набуттям чинності наказу Міністерства охорони здоров’я України від 17.03.2023 № 522 «Про затвердження Переліку підстав для здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) у сфері законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров’я населення на період воєнного стану», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 05 квітня 2023 року за № 561/39617, відновлено повноваження Держпродспоживслужби щодо здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) у сфері законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров’я населення на період воєнного стану.

У зверненням, 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 приділялася особлива увага вирішенню проблем, з якими зверталися ветерани війни та праці, особи з обмеженими можливостями, громадяни, якi постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодiтнi сім’ї, одинокі матерi та iншi громадяни, що потребують соціального захисту та підтримки. Тематика звернень: безпечність та якість харчових продуктів, дотримання законодавства про захист прав споживачів, встановлення та застосування державних регульованих цін тощо.

За звітний період надійшло 307 звернень – від осіб з інвалідністю внаслідок війни та Героїв Соціалістичної Праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Держпродспоживслужбою впродовж 2023 року вiд державної установи «Урядовий контактний центр» було розглянуто та опрацьовано 4434 звернення громадян. Розгляд звернень здійснювався 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 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.