LIETUVOS SVEIKATOS MOKSLŲ UNIVERSITETAS
VETERINARIJOS AKADEMIJA
VETERINARIJOS FAKULTETAS
UŽKREČIAMŲJŲ LIGŲ KATEDRA

Rūta Lembertaitė

Maisto saugos pažeidimų, nustatytų valstybinės maisto kontrolės metu, analizė

Analysis of food safety, infringements detected with help of state food control

Veterinarinės maisto saugos ištęstinių studijų

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS

Darbo vadovas: doc.dr. Marija Stankevičienė

KAUNAS, 2016

DARBAS ATLIKTAS UŽKREČIAMŲ LIGŲ KATEDROJE

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad įteikiamas magistro baigiamasis darbas **„Maisto saugos pažeidimų, nustatytų valstybinės maisto kontrolės metu, analizė“.**

1. Yra atliktas mano pačios.
2. Nebuvo naudotas kitame universitete Lietuvoje ir užsienyje.
3. Nenaudojau šaltinių, kurie nėra nurodyti darbe, ir pateikiu visą naudotos literatūros sąrašą.

	Rūta Lembertaitė	
(data)	*(autoriaus vardas, pavardė)*	*(parašas)*

PATVIRTINIMAS APIE ATSAKOMYBĘ UŽ LIETUVIŲ KALBOS TAISYKLINGUMĄ ATLIKTAME DARBE

Patvirtinu lietuvių kalbos taisyklingumą atliktame darbe.

	Rūta Lembertaitė	
(data)	*(autoriaus vardas, pavardė)*	*(parašas)*

MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO VADOVO IŠVADA DĖL DARBO GYNIMO

	Marija Stankevičienė	
(data)	*(darbo vadovo vardas, pavardė)*	*(parašas)*

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS APROBUOTAS KATEDROJE (INSTITUTE)

(aprobacijos data) *(katedros (instito) vedėjo (-os) vardas, pavardė)* *(parašas)*

Magistro baigiamojo darbo recenzentai

1) _____

2) _____

(vardas, pavardė) *(parašai)*

Magistro baigiamųjų darbų gynimo komisijos įvertinimas:

(data) *(gynimo komisijos sekretorės (-iaus) vardas, pavardė)* *(parašas)*

TURINYS

SANTRUMPOS 4
SANTRAUKA 5
SUMMARY 6
ĮVADAS 7
1. LITERATŪROS APŽVALGA 9
1.1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, jos uždaviniai 9
1.2. Maisto kokybės valdymo sistema 10
1.2.1. Maisto kodeksas, ES ir LR maisto įstatymas 10
1.3. Valstybinė maisto kontrolė 12
1.4. Informacijos teikimas visuomenės informavimo priemonėmis 13
1.4.1. Informacinių sistemų naudojimas 14
1.5. Geros higienos praktikos taikymas viešojo maitinimo įmonėse 15
2. TYRIMO METODAI IR MEDŽIAGA 17
3. TYRIMO REZULTATAI 18
3.1. Maisto tvarkymo subjektų kontrolė 18
3.2. Bendra vartotojų skundų analizė 20
3.3. Vartotojų skundų dinamika 2012 – 2014m. 21
3.4. Vartotojų skundų palyginimas 22
3.5. Anoniminių skundų analizė 22
3.6. Vartotojų skundai pagal maisto tvarkymo subjektus 23
3.7. Vartotojų skundai pagal nusiskundimo pobūdį 25
3.8. Pagrįsti vartotojų skundai pagal maisto produktų grupes 27
3.9. Maisto tvarkymo subjektams taikytos administracinio poveikio priemonės 30
3.10. Viešojo maitinimo įmonių kontrolė 32
3.11. Pažeidimų pasiskirstymas pagal pobūdį viešojo maitinimo įstaigose 33
3.12. Atitikties higienos reikalavimams vertinimas 34
3.13. Protrūkiai kilę dėl maisto tvarkymo subjektų veiklos 35
3.14. Europos Komisijos skubūs pranešimai apie nesaugų maistą ir pašarus 36
4. REZULTATŲ APTARIMAS 37
IŠVADOS 39
LITERATŪROS SĄRAŠAS 40

SANTRUMPOS

TRACES – Prekybos kontrolės ir ekspertizių informacinė sistema

RASFF – Skubių pranešimų sistema apie nesaugų maistą ir pašarus.

ES – Europos Sąjunga

EFSA – Europos maisto saugos tarnyba

RVASVT – rizikos veiksnių analizė svarbiausiose valdymo taškuose

GGP – geros gamybos praktika

GHP – geros higienos praktika

GHPT – geros higienos praktikos taisyklės

VMVT – Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba

SANTRAUKA

Darbo autorius: Rūta Lembertaitė

Tema: Maisto saugos pažeidimų, nustatytų valstybinės maisto kontrolės metu, analizė

Darbo vadovė: doc. dr. Marija Stankevičienė

Atlikimo vieta: Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Veterinarijos akademijos Užkrečiamųjų ligų katedra, Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Darbo apimtis: 40 lapų, 14 paveikslų, 3 lentelės.

Darbo tikslas: išanalizuoti maisto saugos pažeidimus, vartotojų skundų pateikimo priežastis, taikytas poveikio priemones.

Maisto sauga – svarbiausias maisto produkto kokybės rodiklis. Teisė į kokybišką maistą yra viena pagrindinų vartotojo teisių. Todėl vartotojas nori, kad maistas, kurį vartoja būtų saugus ir naudingas.

Baigiamajame darbe analizuojami vartotojų skundai, kurie užregistruoti Lietuvos Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnyboje 2012 – 2014 m. Per tiriamąjį laikotarpį iš viso užregistruoti 7948 vartotojų skundai, iš jų pasitvirtino 2533 skundai (32 proc.).

Daugiausiai skundų gaunama dėl prekybos įmonėse pirktų maisto produktų. Per 2012 – 2014 m. į VMVT kreipėse 5184 vartojai, iš jų 1612 skundų pasitvirtino (31 proc.). Taip pat vartotojai labiausiai yra nepatenkinti maisto produktų kokybe , per tiriamąjį laikotarpį skundai dėl kokybės sudarė 46 proc. visų pagrįstų atvejų. Analizuojant vartotojų skundus pagal maisto produktų grupes, dažniausiai vartotojų skundai buvo pagrįsti dėl viešojo maitinimo patiekalų, per visą tiriamąjį laikotarpį – 474.

Laikotarpiu nuo 2005 iki 2014 m. Lietuvos teritorinėse VMVT bedras skundų skaičius dėl nesaugių ar nekokybiškų maisto produktų kasmet vidutiniškai padidėdavo 7,81%. Pagrįstų skundų skaičius vidutiniškai padidėdavo 4%.

Analizuojant 2012 – 2014 metų duomenis, negyvūninio maisto tvarkymo subjektų 2013 m. padidėjo 0,7%, tačiau 2014 m. sumažėjo 9%.

Analizuojant maisto tvarkymo subjektams taikytas administracinio poveikio priemones 2014 m. 9 proc. padidėjo skiriamų baudų skaičius, taip pat padidėjo ir įspėjimų skaičius. 2014 m., lyginant su 2013 m. buvo užfiksuota daugiau sprendimų dėl įmonių veiklos uždraudimo bei produkto teikimo į rinką uždraudimo.

Raktiniai žodžiai: skundas, valstybinė kontrolė, VMVT, pažeidimas, maisto sauga.

SUMMARY

Author of the thesis: Rūta Lembertaitė

Topic: Analysis of food safety, infringements detected with help of state food control.

Supervisor: Associate Professor dr. Marija Stankevičienė

Place of execution: State Food and Veterinary Service, Department of Infectious Diseases of Veterinary Academy of Lithuanian University of Health Sciences.

Thesis consists of: 40 pages, 14 figures, 3 tables.

The aim of the paper: analysis of the reasons of consumer complaints and sanctions imposed for the violations.

Food safety is a key indicator of the quality of the food. The right to high quality food is one of the fundamental rights of consumers. Therefore, the consumer wants safe and beneficial food for his/her consumption.

Thesis analyzes the consumer complaints which are recorded at Lithuanian State Food and Veterinary Service (SFVS) from 2012 to 2014. During the investigation period a total of 7948 consumer complaints were registered and 2533 (32 %) complaints have been proved out.

Most complaints were received because of food products purchased from trade enterprises. During period from 2012 to 2014, a total of 5184 consumers appealed to SFVS for help and 1612 (31 %) complaints have been proved out. Also, consumers are mostly unsatisfied with the quality of food products. During the investigation period, complaints about food quality accounted for 46 percent of all reasonable cases. The analysis of consumer complaints according to the groups of food products shows that the most consumer complaints were reasonable because of the catering dishes (474 over the whole investigation period).

In the period from 2005 to 2014, a total number of complaints received at Lithuanian territorial SFVSs because of unsafe or poor quality food products increased of 7.81% annually on average. Number of proved out complaints increased at an average of 4%.

Analysis of the data from 2012 to 2014 shows that there is an increase in non-animal food handling entities by 0.7% in 2013, but decreased by 9% in 2014.

The analysis of administrative sanctions imposed to the food handling entities in 2014 showed that there is 9 percent increase in the number of fines imposed, as well as the increase in number of warnings. In 2014 compared to 2013, more decisions were recorded on the clampdown of company activities and product supply to the market.

Key words: complaint, state control, SFVS, infringement, food safety.

ĮVADAS

„Maistas – svarbiausias organizmo bioenergetinis šaltinis, būtinoji egzistavimo sąlyga. Tinkama mityba ir gera sveikata yra susijusios, todėl svarbu, kad vartotojai valgytų saugų, kokybišką, tinkamai paženklintą ir įvairų maistą. Aukštas maisto saugos lygis būtinas užtikrinant ne tik visuomenės sveikatą, bet ir išsaugant vartotojų pasitikėjimą gamintojais bei užtikrinant rinkos funkcionavimą tiek Europos Sąjungos viduje, tiek ir su trečiosiomis šalimis“ [1].

„Įvertinant reikšmingą maisto pramonės poziciją Europos Sąjungoje ir tai, kad tik maža dalis maisto gaminama ar žaliavos jam gaminti gaunamos asmeniniuose namų ūkiuose, o maisto produktų pasiūla išties nemenka, taip pat atsižvelgiant į mitybos įtaką žmogaus sveikatai, ypač dėmesys atkreiptinas į tai, kad sparčiai besivystanti maisto pramonė ir tobulinamos maisto gamybos technologijos nebūtinai reiškia, kad vartotojams siūlomi tik jų sveikatai palankūs maisto produktai. Reikia pastebėti, kad pasitelkiant naujas technologijas ar maisto gamybai naudojant maisto produktų savybes pagerinančias medžiagas ir pan., rinkai tiekiami ir tokie maisto produktai, kurie vartotojui atrodo patraukliai, pasižymi tam tikru skoniu, ilgai išlaiko savo kokybines savybes, tačiau yra menkos maistinės vertės ar apskritai tokia nepasižymi, tėra skirti malonumo poreikiui patenkinti ir, manytina, neatlieka savo pirminės paskirties – palaikyti gyvybę ir augimą“ [2].

„Maisto saugą užtikrina teisės aktų nustatytų maisto ir jo tvarkymo reikalavimų visuma, kad vartojant maistą įprastomis, gamintojo nustatytomis, ar galimomis iš anksto pagrįstai numatyti vartojimo sąlygomis, įskaitant ir ilgalaikį vartojimą, nebus jokios rizikos vartotojų sveikatai ar gyvybei, arba ji bus ne didesnė negu ta, kuri teisės aktuose nustatyta kaip leidžiama bei laikoma atitinkančia aukštą vartotojų apsaugos lygį [2].

Valstybės narės turėtų įgyvendinti pašarus ir maistą reglamentuojančius teisės aktus ir tikrinti, kad verslo operatoriai visais gamybos, perdirbimo, platinimo etapais laikytųsi visų atitinkamų reikalavimų. Šiuo tikslu organizuojama oficiali kontrolė. Lietuvoje oficialią (valstybinę) maisto kontrolę atlieka Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba kartu su pavaldžiu Nacionaliniu maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institutu“ [2].

Plačiausiai analizuojama maisto saugos valdymo ir užtikrinimo sistema – rizikos veiksnių analizės svarbių valdymo taškų (RVASVT) bei viešojo maitinimo įmonėse taikoma geros higienos praktikos taisyklių (GHPT) programa. Ši sistema taikoma viešojo maitinimo įmonėse siekiant užtikrinti, kad gaminami patiekalai būtų saugūs. RVASVT tikslas – užkirsti kelią rizikos veiksnio atsiradimui, išplitimui (mikrobiologinė, cheminė, radiologinė tarša) ar patekimui (fiziniai veiksniai) į gaminamą produktą ir užtikrinti, kad pagamintas produktas nekeltų rizikos sveikatai biologiniu, cheminiu ir fiziniu keliu [3].

Tiekiamų i rinką maisto produktų įvairovė išties nemaža. Siekiant aukšto vartotojų interesų ir visuomenės sveikatos apsaugos lygio užtikrinimo ypatingą reikšmę įgyja vartotojų informavimas apie maistą. Tobulėjant technologijoms, kurios neaplenkia ir maisto kultūros, vartotojai gali rinktis nuo pačių paprasčiausių maisto produktų iki praturtintų vitaminais ar mineralinėmis medžiagomis. Todėl produktų kokybė, sudėtis, ženklinimas, gamybos technologija tampa vis reikšmingesniais kriterijais renkantis vienus ar kitus maisto produktus. Tik tiksliai, aiškiai, suprantamai ir pakankamai informuotas vartotojas gali priimti savo individualius poreikius ir interesus atitinkantį sprendimą dėl maisto produkto įsigijimo.

Temos aktualumas pagrįstas tuo, jog aukšto lygio vartotojų apsaugos užtikrinimas pastaraisiais metais tapo ypač aktualia problema kuriant bendrą vidaus rinką Europos Sąjungoje. Maisto sektorius pripžintas vienu iš problemiškiausių vartotojams.

Darbo tikslas – išanalizuoti maisto saugos pažeidimus, vartotojų skundų pateikimo priežastis, taikytas poveikio priemones.

Darbo uždaviniai:

1. Atlikti bendrą skundų analizę, jų pagrįstumą.
2. Atlikti anoniminių skundų analizę.
3. Išanalizuoti skundus pagal maisto tvarkymo subjektus, nusiskundimo pobūdį ir produktų grupes.
4. Maisto saugos ir kokybės reikalavimų vykdymo analizė viešojo maitinimo įstaigose.
4. Taikytų poveikio priemonių analizė už nustatytus maisto saugos pažeidimus.

1. LITERATŪROS APŽVALGA

1.1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, jos uždaviniai

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (toliau VMVT) yra vykdomosios valdžios institucija, dalyvaujanti formuojant valstybės politiką maisto ir pašarų saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie prekes, įskaitant kainų nurodymą, teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų laikymosi, maisto, šalutinių gyvūninių produktų, pašarų, pašarų priedų, veterinarinių vaistų ir veterinarinių priemonių tvarkymo, gyvūnų sveikatos gerovės, bendrų žmonėms ir gyvūnams užkrečiamųjų ligų, vartotojų teisių apsaugos maisto ir su maistu susijusių paslaugų teikimo srityse ir šią politiką įgyvendinanti.

„VMVT struktūra ir valdymas yra griežtai centralizuoti. VMVT struktūrą sudaro 14 skyrių, 1 poskyris, 13 pasienio veterinarijos poskyrių ir 51 teritorinis padalinys. VMVT turi vieną pavaldžią įstaigą – Nacionalinį maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institutą. VMVT skyriai rengia teisės aktus, koordinuoja vykdomą valstybinę kontrolę, analizuoja tikrinimų duomenis, teikia metodinę pagalbą VMVT teritorinių padalinių pareigūnams. Valstybinė kontrolė vykdoma atsižvelgiant į rizikos vertinimo ir valdymo rekomendacijas, visuomenę ir socialinius partnerius informuojant apie riziką“ [4].

Siekiant užtikrinti objektyvią ir vienodą valstybinę maisto ir veterinarinę kontrolę visoje Lietuvos teritorijoje, Tarnyba yra įdiegusi kokybės valdymo sistemą pagal tarptautinį standartą LST EN ISO/IEC 17020:2012 „Atitikties įvertinimas. Bendrieji įvairių tipų kontrolės įstaigų veikimo kriterijai“. Ši strateginio plano programa reikalinga kokybės valdymo sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui bei akreditavimui [5].

VMVT, siekdama saugoti vartotojų interesus ir ginti pažeistas jų teises maisto ir su juo susijusių paslaugų teikimo srityse:

- Tiria vartotojų, jų organizacijų, kitų suinteresuotų įstaigų ir organizacijų skundus dėl maisto, neatitinkančio saugos, kokybės, ženklinimo, informacijos apie prekes, įskaitant kainų nurodymą, teikimo ir kitų privalomųjų reikalavimų, nesaugių maisto tvarkymo subjektų teikiamų paslaugų.
- Registruoja ir analizuoja vartotojų skundus, atlieka jų stebėseną.
- Informuoja vartotojus, kitus fizinius bei juridinius asmenis ir kitas organizacijas VMVT kompetencijos klausimais.
- Pagal kompetenciją kontroliuoja teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų teisių gynimą, reikalavimų laikymąsi [4].

1.2. Maisto kokybės valdymo sistema

Kokybės valdymo sistema apima teisinius, normatyvinius, techninius dokumentus, skirtus produktų gamybai ir jų kontrolei (įstatymus, norminius dokumentus, kitus teisinius aktus, standartus, technines sąlygas), maisto saugos reglamentus, direktyvas, aplinkosauginius reikalavimus, įmonėje dirbančius žmones, įrenginius, jų atitikties įvertinimo sistemą, organizacines kokybės valdymo sistemas įmonėse (RVASVT, gerąją praktiką, kokybės, saugos ir aplinkosauginius standartus (ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000). Visa ši kompleksinė sistema turi būti taip subalansuota, kad gaminamas produktas būtų saugus ne tik vartotojui, bet ir aplinkai [6].

1.2.1. Maisto kodeksas, ES ir LR maisto įstatymas

1986 m. Jungtinių Tautų Generalinės Asamblėjos nutarimu išleista Vartotojo apsaugos direktyva, kurioje pagrindiniu maisto kokybę ir saugą reglamentuojančiu dokumentu pripažintas Maisto kodeksas *(Codex Alimentarius). Codex Alimentarius* – standartų, praktikos kodų, rekomendacijų rinkinys. Vieni iš jų yra bendrieji, kiti – specifiniai. Vieni reglamentuoja atskirų maisto grupių specifinius reikalavimus, kiti – maisto gamybos proceso valdymo aspektus ar politinės maisto saugos ir vartotojų apsaugos sistemos klausimus. Maisto kodeksas yra labai platus ir apima daugelį aspektų nuo maisto gamybos iki prekybos.

Maisto kodeksas apima šias pagrindines temas: maisto sudėtis, priedai, poveikis sveikatai (mikrobiologinė kokybė, toksiškumas, genetinis modifikavimas), laikymas (temperatūra, konservavimas), aptarnavimas (higiena), rinkodara (ženklinimas, reklama), kontrolė (mėginių ėmimas, inspektavimas) [6].

ES maisto kokybės ir saugos valdymo principai atitinka Maisto kodekso principus ir yra išdėstyti ES veiksmų programos dokumente – *Maisto saugos baltojoje knygoje* bei Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr.178/2002m. sausio 28 d. nustatančiame maisto įstatymo bendruosius principus ir reikalavimus, įkuriantis Europos maisto saugos tarnybą ir nustatantis su maisto saugos klausimais susijusias procedūras.

Jie skirti įvesti integruotą požiūrį „nuo lauko iki stalo“, apimantį visus maisto tvarkymo etapus, įskaitant pašarų ir maisto žaliavų gamybą, maisto perdirbimą, laikymą, transportavimą ir mažmeninę prekybą.

Europos maisto saugos politikos svarbiausia institucija – Europos maisto saugos tarnyba (EFSA), kurios uždavinys teikti mokslinius ir techninius patarimus, kuriais būtų grindžiama ES politika maisto saugos srityje, taip pat iš anksto įspėti apie sveikatai grėsmę keliantį maistą ir informuoti visuomenę maisto saugos klausimais [7].

Europos Sąjungos šalys viena kitai informuoja apie nesaugius maisto produktus skubių pranešimų sistema apie nesaugų maistą ir pašarą (RASFF).

Lietuvos Respublikos Maisto įstatymas (V. Žin. 2000, Nr. 32-893) nustato teikiamo į rinką maisto bei jo tvarkymo reikalavimus, valstybės institucijų bei visuomeninių vartotojų teisių gynimo organizacijų kompetenciją užtikrinant maisto saugą, taip pat reglamentuoja maisto gamintojų, paslaugų teikėjų bei pardavėjų pareigas ir atsakomybę [8].

LR produktų saugos įstymas (V.Žin., 2001, Nr. 64-2324) nustato bendruosius produktų saugos reikalavimus, produktų saugos valstybinės ir visuomeninės kontrolės pagrindus, informacijos apie nesaugius produktus teikimo ir perdavimo tvarką, gamintojų, pardavėjų ir paslaugų teikėjų pareigas bei atsakomybę už nesaugių produktų pateikimą į LR rinką ir už jų padarytą žalą vartotojams [9].

LR veterinarijos įstatymas (V.Žin. 1992 Nr.2-15, 1999 Nr.90-2639) reglamentuoja veterinarijos veiklą pagal tarptautinius reikalavimus, apibrėžia veterinarijos struktūrų teisinę padėtį, uždavinius, teises ir pareigas, nustato privalomuosius veterinarinius ir sanitarijos reikalavimus bei veterinarinės kontrolės pagrindus, siekiant apsaugoti gyvūnus nuo užkrečiamų ligų, o vartotojus – nuo nesaugių produktų patekimo į rinką [10].

Pagrindiniai ES teisės aktai reglamentuojantys maisto saugą ir kokybę:

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 852/2004 dėl maisto produktų higienos. Šiuo reglamentu siekiama užtikrinti maisto produktų higieną visais gamybos proceso etapais: nuo pirminės gamybos iki pardavimo galutiniam vartotojui [11]. Įgyvendinant reglamento nuostatas siekiama:

- Sumažinti maisto produktų prekybos kliūtis;
- Sukurti aukštą visuomenės sveikatos apsaugos lygį;
- Sukurti vieningą rinka;
- Numatyti bendrus visuomenės sveikatos principus, susijusius su:

– Gamintojų ir kompetentingų institucijų atsakomybe, įmonių struktūros reikalavimais;
– Įmonių patvirtinimo procedūromis;
– Maisto produktų sandėliavimu;
– Maisto produktų gabenimu.

Kaip nurodoma reglamente maisto ir maisto ingredientų atsekamumas visuose maisto grandinės etapuose yra pagrindinis maisto saugą garantuojantis elementas.

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 853/2004 nustato konkrečius gyvūninės kilmės maisto produktų higienos reikalavimus. Šiuo reglamentu siekiama užtikrinti aukšto lygmens maisto saugą ir visuomenės sveikatą [12].

Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) 854/2004 nustato specialiąsias gyvūninės kilmės produktų, skirtų vartoti žmonėms, valstybinės kontrolės taisykles. Šiame reglamente teigiama „valstybinės kontrolės pobūdis ir intensyvumas turėtų būti paremtas visuomenės sveikatai pavojų keliančių veiksnių, tam tikrais atvejais gyvūnų sveikatos ir gerovės, atliktų procedūrų pobūdžio ir efektyvumo bei konkretaus maisto tvarkymo subjekto įvertinimu“ [13].

1.3. Valstybinė maisto kontrolė

Oficiali (valstybinė) maisto kontrolė – bet kokios formos kontrolė, kurią atlieka Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, siekdama įvertinti atitiktį pašarus ir maistą reglamentuojantiems teisės aktams, gyvūnų sveikatos ir gyvūnų gerovės taisyklėms. Kontrolė atliekama laikantis principo, kad maisto sauga žmonių sveikatai yra besąlygiškas prioritetas. Pagrindinis dokumentas, kuriuo vadovaujantis vykdoma maisto saugos kontrolė yra Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 882/2004 m. balandžio 24 d. dėl oficialios kontrolės. Lietuvos Respublikoje yra įdiegta vieninga maisto kontrolės sistema [14].

Oficiali kontrolė atliekama siekiant nustatyti, ar laikomasi nustatytų taisyklių, kuriomis siekiama: užkirsti kelią tiesiogiai ar per aplinką atsirasti pavojui žmonėms ir gyvūnams, likviduoti šį pavojų arba sumažinti iki priimtino laipsnio, garantuoti teisingą pašarų ir maisto prekybos praktiką ir ginti vartotojų interesus, įskaitant pašarų ir maisto ženklinimą ir kitas vartotojų informavimo priemones.

Maisto tvarkymo subjektuose atliekama planiniai ir neplaniniai tikrinimai. Planiniai maisto tvarkymo subjektų tikrinimai atliekami vadovaujantis teisės aktais, sudarytais kontrolės planais ir kokybės sistemos dokumentais (kontrolės programomis, darbo instrukcijomis, patikrinimo aktais – klausimynais pagal subjektų veiklos grupes ir kt.). Neplaninė kontrolė – pagal vartotojų skundus, įmonių, įstaigų pranešimus, epidemiologinius duomenis ir pagal informaciją, gautą skubių pranešimų sistema. Maisto tvarkymo subjektų valstybinė kontrolė vykdoma atsižvelgiant į maisto tvarkymo subjektų suskirstymą pagal rizikos grupes (padidintos, vidutinės ir mažos rizikos) atlieka efektyvią kontrolės duomenų analizę, registruoja ir analizuoja vaotojų skundus.

Kontrolė turi būti atliekama:

- reguliariai, rizikos pagrindu bei pakankamai dažnai. Kontrolės dažnumas turėtų būti proporcingas rizikos laipsniui, atsižvelgiant į verslo operatorių ankstesnės veiklos ir patikrinimų istoriją bei bet kurią informaciją, kuri galėtų rodyti neatitikimą;

- pašarų ar maisto ir gyvūnų bei gyvūninių produktų gamybos, perdirbimo ir platinimo etapų metu atliekama pašarų ir maisto verslo įmonių, pašarų ir maisto naudojimo, jų saugojimo sąlygų, taikomų procesų, medžiagų, veiklos ar operacijų, įskaitant pervežimą, kontrolė;
- iš anksto neįspėjus;
- naudojant atitinkamus metodus, pvz.: stebėsena, priežiūra, įvertinimas, auditas, patikrinimas, mėginių ėmimas ir analizė;
- laikantis dokumentais įformintų procedūrų, kad būtų užtikrinta, jog ši kontrolė būtų atliekama vienoda tvarka ir būtų nuosekliai aukštos kokybės;
- labaratorijos, dalyvaujančios atliekant oficialių mėginių tyrimą turi dirbti pagal tarptautiniu mastu pripažintus standartus.

Kontrolė apima šias veiklos rūšis: tikrinimą; mėginių ėmimą ir analizę; personalo higienos tikrinimą; raštiškos medžiagos ir dokumentų tikrinimą; įvairių tikrinimo sistemų, kurias nustatė įmonė, ir pagal jas gautų rezultatų tikrinimą [1].

1.4. Informacijos teikimas visuomenės informavimo priemonėmis

„VMVT vykdo visuomenės informavimą siekdama užtikrinti savo veiklos skaidrumą ir skatindama visuomenės pasitikėjimą maisto kontrolės institucija. Išorinę komunikaciją VMVT organizuoja ir įgyvendina VMVT vyr. specialistas – atstovas spaudai, vadovaudamasis nacionaliniais teisės aktais bei VMVT kokybės sistemos dokumentų nuostatomis. Visuomenės informavimo priemonėms teikiama su VMVT direktoriumi arba atsakingu, atitinkamą VMVT kompetencijai priskirtą sritį kuruojančiu VMVT direktoriaus pavaduotoju suderinta informacija“.

Visuomenės informavimo priemonėmis teikiama šio pobūdžio informacija:

- Kompetentingų institucijų ir įstaigų nustatytų ir laboratoriniais tyrimais patvirtintų nesaugių maisto produktų teikimo šalies rinkoje atvejai.
- VMVT vykdomų kontrolės programų rezultatai ir analizė.
- VMVT atliktų tikslinių patikrinimų rezultatai ir analizė.
- Informacija apie oficialiai nustatytus ir laboratoriniais tyrimais patvirtintus gyvūnų užkrečiamųjų ligų atvejus.
- Informacija apie žmonių ūmių žarnyno infekcinių ligų protrūkius.
- Vartotojų skundų analizė.
- RASFF sistemos pranešimų analizė.
- Tarptautinės veterinarijos ir maisto saugos naujienos
- Informacija apie priimtus ir rengiamus teisės aktus ir jų komentarai.
- Pranešimai, susiję su VMVT vykdoma politika ir strateginio planavimo veikla.

- VMVT ir jai pavaldžių įstaigų pareigūnų informacija ir rekomendacijos, skirtos vartotojams, ūkininkams, verslininkams ir kitoms su VMVT veikla susijusioms visuomeninėms grupėms.
- Rizikos vertinimo medžiaga [15].

1.4.1. Informacinių sistemų naudojimas

Informacinių sistemų kūrimas, naujų informacinių technologijų diegimas bei esamų tobulinimas ir integravimas užtikrina operatyvesnį keitimąsi duomenimis, išsamesnę ir tikslesnę duomenų analizę, atsekamumo, rizikos įvertinimo galimybę bei kitus svarbius veiksnius įgyvendinant uždavinius maisto saugos ir veterinarijos srityse.

VMVT informacinė sistema apima visas VMVT veiklos sritis ir susideda iš šių pagrindinių dalių: veterinarinės kontrolės, maisto kontrolės, importo – eksporto kontrolės bei kitų taikomųjų programų dalys.

Veterinarinės kontrolės srityje veikia:

- Veterinarinės informacijos valdymo sistema (VIVS),
- Valstybinis veterinarinių vaistų registras (VVR),
- Veterinarinės priežiūros objektų, išskyrus maisto tvarkymo subjektus informacinė sistema (VPO),
- Licencijų verstis privačia veterinarine praktika bei farmacine veikla registras.

Maisto kontrolės srityje veikia:

- Maisto kontrolės informacinė sistema (FIS) – maisto tvarkymo subjektai, jų tikrinimo duomenys yra registruojami ir suvedami į šią kontrolės informacinę sistemą.
- Mažmeninės prekybos įmonės, prekiaujančios šviežiais vaisiais ir daržovėmis, registruojamos Šviežių vaisių ir daržovių kokybės kontrolės sistemoje – „Vaiskoris“.
- Veterinarinį patvirtinimą turinčių gyvūninio maisto tvarkymo subjektų registras (VEPR).

Importo – eksporto kontrolės srityje:

- Pasienio veterinarinės kontrolės informacijos valdymo sistema (PVKIVS),
- Negyvūninių maisto produktų importo informacinė sistema (NEMAS),
- Pašarų importo registravimo sistema (PIRS),
- Gyvūnų ir gyvūninių produktų eksporto registravimo sistema.

Užtikrinant atsekamumą ir maisto saugą Europos Sąjungos šalys narės keičiasi informacija skubių pranešimų sistema apie nesaugų maistą ir pašarus. Naudojantis VMVT įdiegra RASFF LT sistema skubiai keičiamasi informacija apie nesaugų maistą. Informacija, susijusi su nesaugaus maisto rizika vartotojų sveikatai, skelbiama VMVT interneto

svetainėje bei visuomenės informavimo priemonėse (spaudą, radiją, televiziją). TRACES, informacine sistema yra užtikrinamas gyvulių ir gyvūninių produktų atsekamumas, valdomi gyvūnų ir gyvūninių produktų prekybos duomenys[16].

1.5. Geros higienos praktikos taikymas viešojo maitinimo įmonėse

Bet kurios su maisto gamyba, apdorojimu ir aptarnavimu susijusios veiklos pagrindas yra geros higienos praktika (toliau GHP), geros gamybos praktika (toliau GGP) ir rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo taškų (toliau RVASVT) reikalavimų supratimas ir žinojimas. Šių reikalavimų laikymasis yra privalomas maisto versle.

GGP – tai pagrindiniai principai, procedūros ir priemonės, kurių pagalba sukuriama tinkama aplinka priimtinos kokybės maisto produktų gamybai. GHP nurodo bendrąsias higienos priemones, kurios turi būti taikomos įmonėje ir kurios yra būtina kitų kokybės sistemų, tarp jų ir RVASVT sąlyga.

Bendrieji GHP reikalavimai yra nukreipti į šiuos aspektus:

- higieniškas maisto gamybos patalpų projektavimas ir statyba,
- higieniškas įrengimų projektavimas, konstrukcija ir eksploatacija,
- valymo ir dezinfekcijos procedūros,
- bendrosios maisto higienos ir saugumo taisyklės tokios kaip – mikrobiologinė žaliavų kokybė, higieniškos kiekvieno proceso pakopos operacijos, personalo higiena bei saugaus maisto gamybos mokymas.

GGP kodeksai ir juose nurodyti higienos reikalavimai yra ta riba, nuo kurios pradedama higieniškų (saugių) maisto produktų gamyba. Šių reikalavimų visada reikia laikytis, jie turi būti įforminami dokumentais, o GGP ir GHP yra privalomųjų programų pagrindas.

Šios geros higienos praktikos taisyklės skirtos praktiškai įgyvendinti minėtų Lietuvos Respublikos teisės aktų bei Europos Sąjungos teisės aktų (Europos parlamento ir Tarybos reglamento (EB)178/2002, Europos parlamento ir Tarybos reglamento (EB)852/2004) reikalavimus viešojo maitinimo įmonėse [17].

Taisyklės parengtos įmonėms, atliekančioms panašią, jose aprašytą, veiklą ir neturinčiose individualaus RVASVT plano. Šios taisyklės kartu su svarbiųjų valdymo taškų (SVT) bei higienos priežiūros registravimo užrašais, su maisto saugos valdymu susijusiais įmonės vadovo įsakymais ir kitais dokumentais, patvirtinančiais procesų, žaliavų ir produktų atsekamumą bei atliekamų veiksmų teisėtumą, sudaro RVASVT planą. Šis planas bei jame aprašytų veiksmų praktinis taikymas yra įmonės RVASVT sistema. Šių taisyklių tikslas – pasiekti, kad įmonėje būtų vykdoma vidinė kontrolė, išaiškinami svarbūs maisto saugai veiklos etapai ir užtikrinama, kad remiantis, RVASVT sistemos principais, būtų nustatytos, vykdomos, tobulinamos, palaikomos ir peržiūrimos

maisto saugos procedūros: atliekama rizikos analizė, nustatomi maisto tvarkymo žingsniai, kur maistas gali tapti nesaugus, įsteigiami juose svarbieji valdymo taškai, kuriuose turi būti atliekama nuolatinė ar periodiška saugos stebėsena bei valdymas. Visos šios procedūros turi būti reguliariai peržiūrimos, analizuojamos, ir, jei reikia, tobulinamos [18].

2. TYRIMO METODAI IR MEDŽIAGA

Darbas atliktas Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Veterinarijos akademijos, Užkrečiamųjų ligų katedroje, Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje. Atliekant šį darbą analizuoti vartotojų skundai pateikti VMVT teritorinėms tarnyboms pagal maisto tvarkymo subjektus, jų pagrįstumas, analizuotos nusiskundimo priežastys bei skirtos nuobaudos už nustatytus pažeidimus.

Tyrimo rezultatus apdorojau Microsoft Exel programa. Dažnių pasiskirstymo skirtumai vertinti Pearson koreliacijos koeficientu, buvo tikrinama ar yra ryšys su metais. Skirtumai laikyti statistiškai reikšmingais, kai $p<0,05$.

3. TYRIMO REZULTATAI

3.1. Maisto tvarkymo subjektų kontrolė

Lietuvoje maitinimo veikla užsiimančių subjektų yra 8445. Vilniuje veikia 1687 maitinimo veikla užsiimantys subjektai, Kaune – 876, Klaipėdoje – 616 subjektų.

Maitinimo veikla užsiimantys subjektai, tai restoranai – 645; kavinių, užkandinių veikla – 2843; mokyklų užkandinių, valgyklų ir virtuvių veikla – 1321; ikimokyklinių įstaigų maisto tvarkymo skyrių veikla – 797; gėrimų pardavimo vartoti vietoje veikla – 891; maitinimo ir gėrimų teikimo veikla (sezoninė) – 111; kavinių, užkandinių veikla (sezoninė) – 211. Mobiliųjų maisto vežimėlių veikla – 334; kulinarijos pusgaminių, gaminių, patiekalų pašildymas, kepimas ir pateikimas galutiniam vartotojui – 156. Kaimo turizmo sodybų maitinimo veikla – 108; pagaminto valgio tiekimas renginiams – 42; asmens sveikatos priežiūros įstaigų maisto tvarkymo skyrių veikla – 180; aukštųjų mokyklų valgyklų veikla – 126; socialinės globos ir rūpybos įstaigų maisto tvarkymo skyrių veikla – 261; kita maitinimo tiekimo veikla – 38; krašto apsaugos ministerijos įstaigų tvarkymo skyrių veikla – 36; kalėjimų departamento įstaigų maisto tvarkymo skyrių veikla – 20; labdaros, paramos organizacijų maitinimo paslaugų teikimas – 16; vaikų poilsio stovyklų maisto tvarkymo skyrių veikla – 38; maisto tiekėjų pagal sutartį veikla – 37; maitinimo paslaugų teikimas gamyklose, biuruose, sporto ir panašiuose renginiuose (nuomos pagrindu) – 165; Vidaus reikalų ministerijos ir Vidaus reikalų statutinių įstaigų maisto tvarkymo skyrių veikla – 28; šviežių sulčių barų veikla – 41.

2012 m. VMVT vykdė valstybinę maisto kontrolę 33708 negyvūninio maisto tvarkymo subjektuose (1 lentelė), 2013 m. lyginant su 2012 m. matoma, kad maisto tvarkymo subjektų skaičius padidėjo 0,7 proc. (33932 subjektai), 2014 m. duomenis lyginant su 2013 m. matoma, kad negyvūninių maisto tvarkymo subjektų skaičius sumažėjo 9 proc. (33639 subjektai).

2013 m. maisto tvarkymo subjektuose atlikta 26530 patikrinimų, lyginant su 2012 m. patikrinimų atlikta mažiau - 6,3 proc. (28310), 2014 patikrinimų skaičius padidėjo - 3,36 proc. (27454), lyginant su 2013 m.

2013 m. lyginant su 2012 m. patikrinimų skaičius, kurių metu nebuvo nustatyti pažeidimai padidėjo 32 proc., 2014 m. šis skaičius padidėjo tik 3 proc.

1 lentelė. *Negyvūninio maisto tvarkymo subjektai 2012-2014 m.*

Rodiklis	**2012**	**2013**	**2014**
Subjektų skaičius	33708	33932	33639
Patikrinimų skaičius	28310	26530	27454
Patikrinimų be pažeidimų skaičius	17986	12066	12368

Kaip matome iš 2 lentelės 2013 m. maisto tarkymo subjektų padidėjo 224 vnt., o 2014 m. sumažėjo 293 vnt.

2 lentelė. *Negyvūninio maisto tvarkymo subjektų pasiskirtymas 2012-2014 m.*

Rodiklis	**2012**	**2013**	**2014**
Negyvūnių maisto produktų įmonės	1148	1229	1313
Prekybos įmonės	20682	20842	20247
Viešojo maitinimo įmonės	9180	9150	9269
Geriamojo vandens tiekimo subjektai	1946	1909	1900
Kiti negyvūninio maisto tvarkymo subjektai	887	802	910
Iš viso:	33708	33932	33639

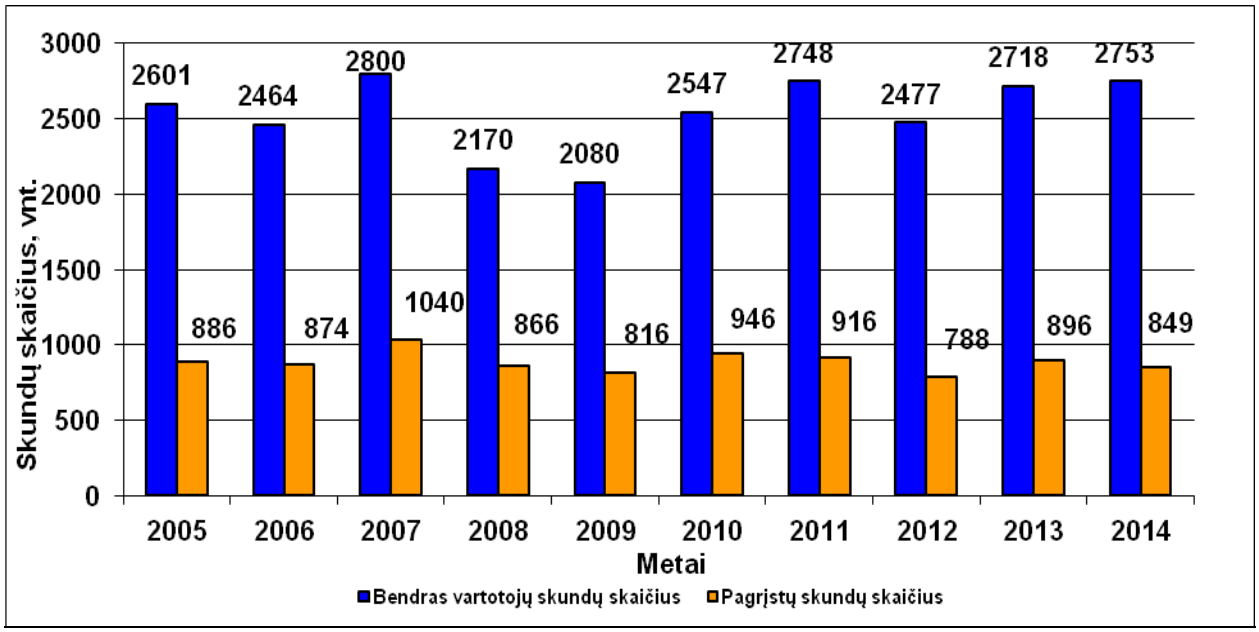
2014 m. negyvūninio maisto tvarkymo subjektų patikrinimimo metu nustatyti 15086 (2013 m. – 14464, 2012 m. – 16227) teisės aktų reikalavimų pažeidimai. Daugiausia pažeidimų nustatyta viešojo maitinimo įmonėse – 2014 m. – 8201 (2013 m. – 7127, 2012 m. – 6813), prekybos - 2014m. – 5852 (2013 m. – 6393, 2012 m. – 6853), gamybos – 2014 m. 860 (2013m.– 829, 2012 m. – 860) įmonėse. Negyvūninio maisto gamybos, prekybos ir viešojo maitinimo įmonėse, kaip ir ankstesniais metais vyravo: bendri higienos pažeidimai 2014m. – 42 proc. (2013 m. – 40 proc., 2012 m. – 36 proc.), savikontrolės 2014 m. – 23 proc. (2013 m. – 21 proc., 2012 m. – 19 proc.), produktų saugos ir kokybės pažeidimai 2014m. – 14 proc. (2013 m. – 15 proc., 2012 m. – 13,5 proc.).

Lyginant su 2013 m., 2014m. vyraujančių pažeidimų pobūdis nepakito, nors padidėjo higienos (2 proc.), savikontrolės (2 proc.), o produktų saugos ir kokybės pažeidimų sumažėjo (1 proc.).

3.2. Bendra vartotojų skundų analizė

Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai per 10 metų laikotarpį pateikti 25 358 vartotojų skundai (1pav.). Iš viso per šį laikotarpį pagrįsti buvo 8877 vartotojų skundai (38 proc.). 2005 m. buvo pateikti 2601 skundai, o 2014 m. šis skaičius padidėjo ir buvo pateikti 2758 vartotojų skundai. 2005 m. pagrįstų skundų skaičius buvo – 886, 2014 m. šis skaičius sumažėjo 4 proc. (849). Per visą tiriamąjį laikotarpį matome, kad didžiausias skundų skaičius buvo 2007 m. – 2800 skundai, taip pat šiais metais buvo ir daugiausiai pagrįstų skundų – 1040 (37 proc.). Mažiausiai vartotojų skundų buvo gauta 2009 m. – 2080, o mažiausiai pagrįstų skundų buvo 2012 m. – 788.

Analizuojant kaip kinta skundų skaičius kiekvienais metais per tiriamąjį laikotarpį vidutiniškai skundų skaičius padidėdavo 128 skundais arba 7,81 proc. Per tiriamąjį laikotarpį pagrįstų skundų skaičius padidėdavo 40 skundų arba 4 proc. Analizuojant šį laikotarpį tarp bendro vartotojų skundų skaičiaus ir pagristų vartotojų skundų skaičiaus statistiškai reikšmingo ryšio nėra.



1 pav. *Vartotojų skundai 2005 – 2014 m.*

3.3. Vartotojų skundų dinamika 2012 – 2014m.

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinėse VMVT, nemokamu VMVT numeriu bei elektronine skundų pildymo paraiška per tris metus užregistruoti 7948 vartotojų skundai, vidutiniškai per metus gaunami 1325 skundai (2 pav.).

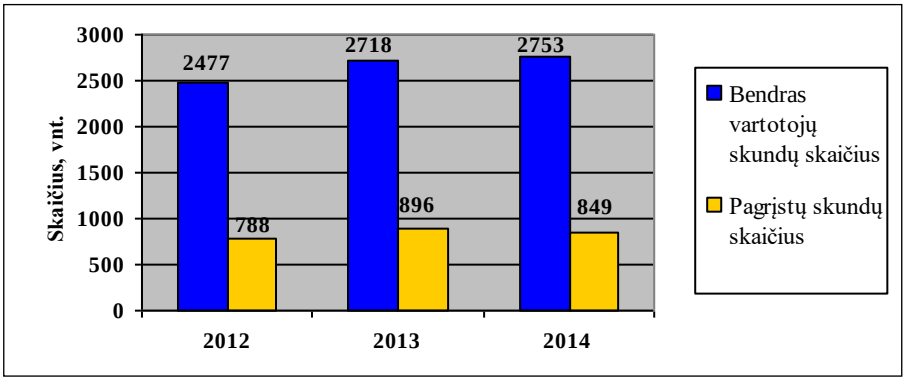
2014 m., kaip ir kiekvienais metais, daugiausiai vartotojų skundų gauta didžiuosiuose šalies miestuose: Vilniaus VMVT ištyrė 998 vartotojų skundus, iš kurių pasitvirtino 209 (21 proc.), Kauno VMVT ištyrė 549, iš kurių pasitvirtino 176 (32 proc.), Klaipėdos VMVT ištyrė 304, iš kurių pasitvirtino 88 (29 proc.).

2012 m. gauti 2477 skundai, iš kurių 788 pasitvirtino (31,8 proc.), 2013 m. gauti 2718 skundų iš jų 896 pasitvirtino (33 proc.), 2014 m. gauti 2753 skundai, iš kurių 849 pagrįsti (31 proc.). Per tiriamąjį laikotarpį skundų skaičius kasmet didėjo vidutiniškai 92 skundais (5 proc.), tai rodo, kad vartotojai vis daugiau domisi produktų saugos ir kokybės reikalavimais bei žino kur kreiptis įsigijus netinkamus maisto produktus ar kokybės reikalavimus neatitinkančias viešojo maitinimo įstaigas.

Apibendrinant galima teigti, kad skundų skaičius 2013 m. išaugo 8,8proc. lyginant su 2012 m., 2014 m., lyginant su 2013 m. skundų skaičius padidėjo tik 1,3 proc.

2013 m. pagrįstų skundų skaičius padidėjo 12 proc., tuo tarpu 2014 m. pagrįstų skundų skaičius lyginant su 2013 m. sumažėjo 5 proc. Pagrįstų skundų skaičiaus sumažėjimą gali lemti tai, jog vartotojams kyla įtarimas dėl produkto kokybės ir jie nori išsiaiškinti ar tas produktas iš tiesų yra nekokybiškas, todėl kreipiasi į VMVT. Taip pat gali būti, kad įmonė tikrinimo metu nedirbo, arba vartotojas iš pradžių kreipėsi į pardavėją, gamintoją, ar paslaugos teikėją ir pažeidimai buvo pašalinti, todėl atvykus inspektoriams pažeidimų jau nebenustatyta. Vartotojai reiškia pretenzijas ir dėl neaiškių priežasčių, tuomet jei skundai tose pačiose įmonėse vis pasikartoja dėl tų pačių priežasčių, dažniausiai būna daromos išvados atsižvelgiant į ankstesnių patikrinimų duomenis.

Per tiriamąjį laikotarpį ryšys tarp metų ir kintamųjų yra statistiškai nereikšmingas. Skundų skaičius skirtingais metais išlieka panašus.

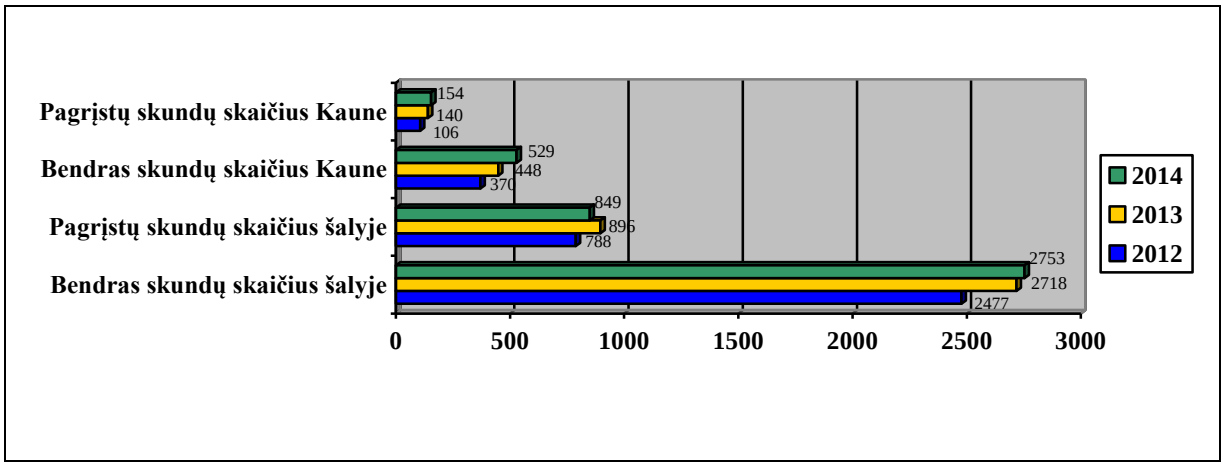


2 pav. *Vartotojų skundų dinamika Lietuvoje 2012–2014 m.*

3.4. Vartotojų skundų palyginimas

Per tiriamąjį laikotarpį dėl nesaugių ar nekokybiškų maisto produktų VMVT pateikti 7948 vartotojų skundai, iš kurių pagrįsti buvo 32 proc. (2533) (3 pav.).

Kauno miesto VMVT per tą patį laikotarpį pateikti 1347 vartotojų skundai, kurie sudarė 17 proc. nuo šalyje pateiktų skundų. Iš 1347 pateiktų skundų pagrįsti buvo 30 proc. (400).



3 pav. *Vartotojų skundų palyginimas 2012–2014 m.*

Kaip matome bendras vartotojų skundų skaičius Lietuvoje ir bendras skundų skaičius Kauno mieste tiriamuoju laikotarpiu kasmet didėjo, bendras skundų skaičius šalyje kasmet vidutiniškai didėjo 92 skundais, o Kauno mieste vidutiniškai didėjo 53 skundais. Pagrįstų skundų skaičius šalyje 2013 m. padidėjo, lyginant su 2012 m., tačiau 2014 m. pagrįstų skundų skaičius sumažėjo 5 proc. Kauno mieste pagrįstų skundų skaičius kasmet didėjo: 2014 m .padidėjo 9 proc., lyginant su 2013 m.

Analizuojant vartotojų skundų palyginimą matome, jog vartotojai tiek visoje šalyje, tiek ir Kauno mieste kreipiasi į VMVT kaip į patikimą instituciją, kuri gali apginti jų teises įsigyjant saugų produktą. Tai kad ne visais atvejais skundai yra pagrįsti gali lemti įvairios priežastys, pvz.: vartotojas suklydo pateikdamas informaciją, paskambino praėjus nemažam laiko tarpui nuo nekokybiško produkto įsigijimo dienos.

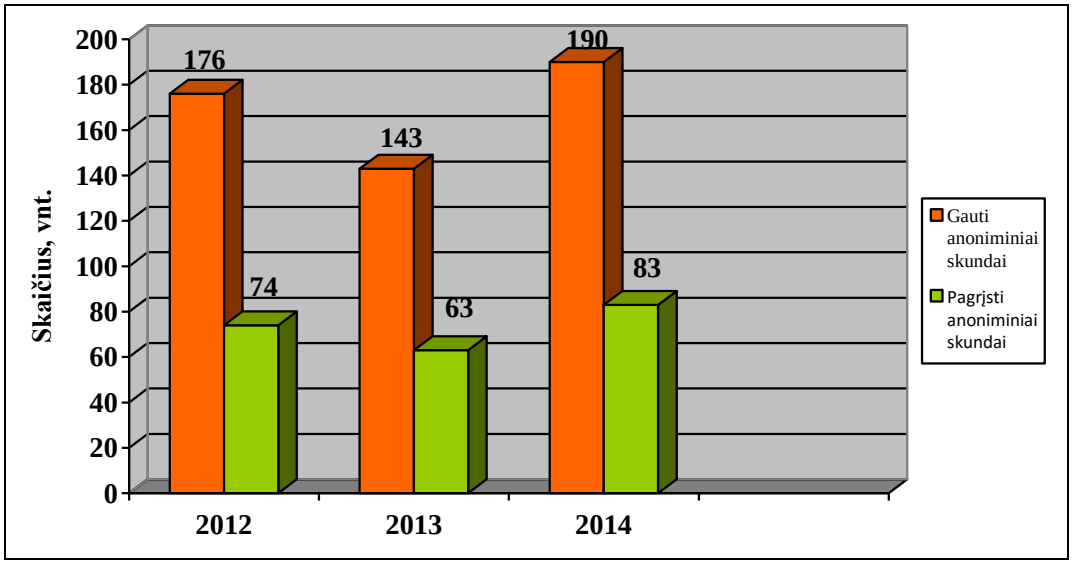
3.5. Anoniminių skundų analizė

VMVT taip pat tiria skundus gautus ir anonimiškai. 2012 m. buvo gauti 176 anoniminiai skundai, iš kurių 74 (42 proc.) pasitvirtino, 2013 m. gauti 143 skundai, iš kurių 63 (44 proc.) pasitvirtino, 2014 m. ištirti 190 skundų, iš kurių 83 (44 proc.) pasitvirtino (4 pav.). Tai, kad vis dar gaunama anoniminių skundų ir šie skundai pasitvirtina rodo, kad ne visi vartotojai linkę ginti savo teises ir ne visiems aktualus tolimesnis skundo tyrimas bei jo rezultatai. Nežinomais dažniausiai

nori likti tėvai, besiskundžiantys netinkamu vaikų maitinimu lopšeliuose darželiuose, mokyklose, taip pat viešojo maitinimo, prekybos įmonių personalo sunerimusio dėl neatsakingo požiūrio į maisto tvarkymą.

2013 m. gautų anoniminių sundų skaičius buvo sumažėjąs 18 proc., taip pat 2013 m. lyginant su 2012 m. sumažėjo ir pagrįstų skundų – 14 proc., 2014 m. gautų skundų skaičius padidėjo – 25 proc., taip pat padidėjo ir pagrįstų skundų – 24 proc..

Nuo 2012 m. iki 2014 m. gauti anoniminiai skundai bei pagrįsti anoniminiai skundai yra statistiškai nereikšmingi.



4 pav. *Anoniminių skundų dinamika 2013 – 2014 m.*

Lyginant anoniminius skundus tiek Lietuvoje, tiek ir Kauno mieste iki 2014 m. anoniminių skundų skaičius ir pagrįstų skundų skaičius padidėjo, Kauno mieste 2012 m. gautas 31 anoniminis skundas, pagrįsti 8 (26 proc.), 2013 m. gauti 43 skundai, pasitvirtino 12 (28 proc.), 2014 m. buvo gauti 58 skundai, pasitvirtino 17 (29 proc.). Tiek Lietuvoje, tiek ir Kauno mieste dažniausia anoniminių skundų priežastis yra abejotina maisto produktų kokybė, skundžiamasi dėl fizinės taršos, pakitusių juslinių savybių. Nors dauguma vartotojų skundus regisruoja viešai, tačiau vis dar yra tokių, kurie nori išlikti anonimais.

3.6. Vartotojų skundai pagal maisto tvarkymo subjektus

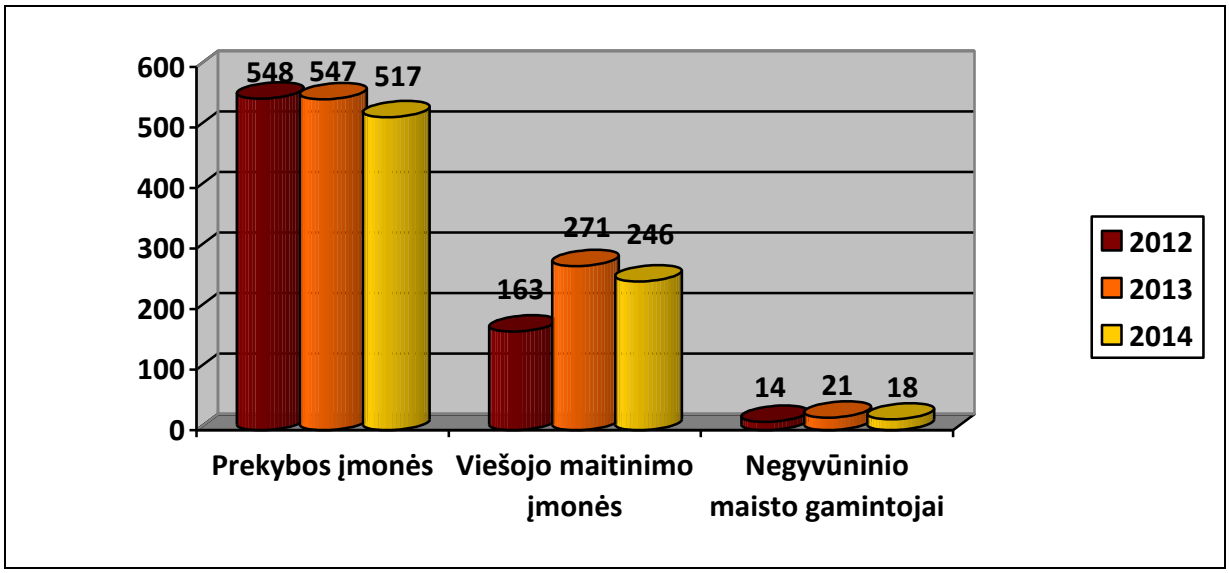
Nagrinėjnt skundus pagal maisto tvarkymo subjektus daugiausiai skundų užregistruota dėl pažeidimų prekybos įmonėse: 2012 m. – 1705 skundai, iš jų pasitvirtino 548 (32 proc.), 2013 m.

gauti 1765 skundai, iš kurių pasitvirtino 547 (31 proc.), 2014 m. užregistruoti 1714 skundų, pagrįsti – 517 (30 proc.) (5 pav.).

Dėl viešojo maitinimo įmonių teikiamų paslaugų 2012 m. gauti 581 skundai, iš jų pagrįsti – 163 (28 proc.), 2013 m. gauti 756 skundai, pagrįsti – 271 (36 proc.), 2014 m. – 827 skundai, pagrįsti 246 atvejai (30 proc.).

Dėl negyvūninio maisto gamintojų 2012 m. užregistruoti 48 skundai, pasitvirtinę – 14 (29 proc.), 2013 m. gauti 55 skundai, pasitvirtino 21 (38 proc.), 2014 m. taip pat gauti 55 skundai, o pagrįsti 18 atvejų (33 proc.).

Per tiriamąjį laikotarpį ryšys tarp metų ir kintamųjų yra statistiškai nereikšmingas. Galima daryti išvadą, kad skundų skaičius dėl maisto tvarkymo subjektų skirtingais metais išlieka panašus.



5 pav. *Skundai pagal maisto tvarkymo subjektus*

Išanalizavus skundų tyrimų duomenis matome, kad vartotojai labiausiai nepatenkinti ir dažniausiai skundžiasi dėl prekybos įmonių veiklos. Vartotojai tampa vis daugiau pastabesni ir reiklesni, nesitaiksto su higienos taisyklių pažeidimų atvejais ir apie tai praneša. Ypač vartotojai būna aktyvesni įvairių akcijų metu, kai vykdomi maisto produktų su besibaigiančiais tinkamumo vartoti terminais nukainavimai prekybos įmonių vietose. Tada pirkėjai labiau įvertina tokių produktų išvaizdą, juslines savybes, informaciją ženklinimo etiketėse ir esant pažeidimams nedelsiant kreipiasi į VMVT skyrių.

Išanalizavus skundus dėl viešojo maitinimo įmonių galima teigti, kad šios įstaigos vis dar per mažai dėmesio skiria patalpų būklei, įrangai, inventoriaus priežiūrai. Dažniausiai vartotojai yra nepatenkinti patiekalų įtartinu skoniu, kokybe, šviežumu bei dažnai skundžiamasi, kad patiekalai atnešami atvėsę.

Pagal maisto tvarkymo subjektus VMVT bendrą užregistruotų skundų skaičių palyginus su Kauno VMVT užregistruotais skundais paaiškėjo, kad daugiausiai vartotojų skundų yra sulaukiama dėl prekybos įmonėse įsigytų maisto produktų: per tiriamąjį laikotarpį Kauno mieste dėl prekybos įmonių veiklos iš viso buvo gauti 1013 skundų, iš kurių 286 pasitvirtino (28 proc.). Tai, kad visos šalies VMVT ir Kauno VMVT daugiausiai skundų gauna dėl prekybos įmonių rodo tai, kad vartotojai domisi sveikesnės mitybos galimybėmis ir nesitaiksto su netinkamos kokybės maisto produktų tiekimu.

Dėl viešojo maitnimo įmonių Kauno VMVT per tiriamąjį laikotarpį buvo gauti 287 skundai, iš kurių pasitvirtino 102 skundai (35 proc.). Tiek Lietuvoje, tiek ir Kauno mieste pagrindinė skundų priežastis buvo apsinuodijimai, kurių protrūkį sukėlė netinkama viešojo maitinimo įmonės veikla, prasta maisto ruošimo ir patalpų higiena.

Dėl negyvūninio maisto gamintojų Kauno miesto VMVT gauta mažiausiai skundų, Kauno VMVT per tiriamąjį laikotarpį gauti 32 skundai, iš kurių pagrįsti buvo 9 skundai (28 proc.).

3.7. Vartotojų skundai pagal nusiskundimo pobūdį

Nagrinėjant skundus pagal vartotojų nusiskundimo pobūdį matome, kad dažniausia priežastis dėl ko yra skundžiamasi – tai produktų kokybė. 2012 m. sudarė 47 proc., 2013 m. – 48 proc., 2014 m. – 44 proc. visų pagrįstų atvejų (6 pav.). Dažniausia vartotojų nusiskundimų priežastis dėl pakitusio produkto kvapo, išvaizdos, konsistencijos, blogų skoninių savybių.

Skundai dėl higienos pažeidimų 2012 m. sudarė 16 proc., 2013 m. ir 2014 m. po 17 proc. visų pagrįstų atvejų. Dažniausiai skundžiamasi dėl naudojamos nusidėvėjusios įrangos, gamyboje naudojamų indų, inventoriaus, kurie neatitinka higieninių reikalavimų.

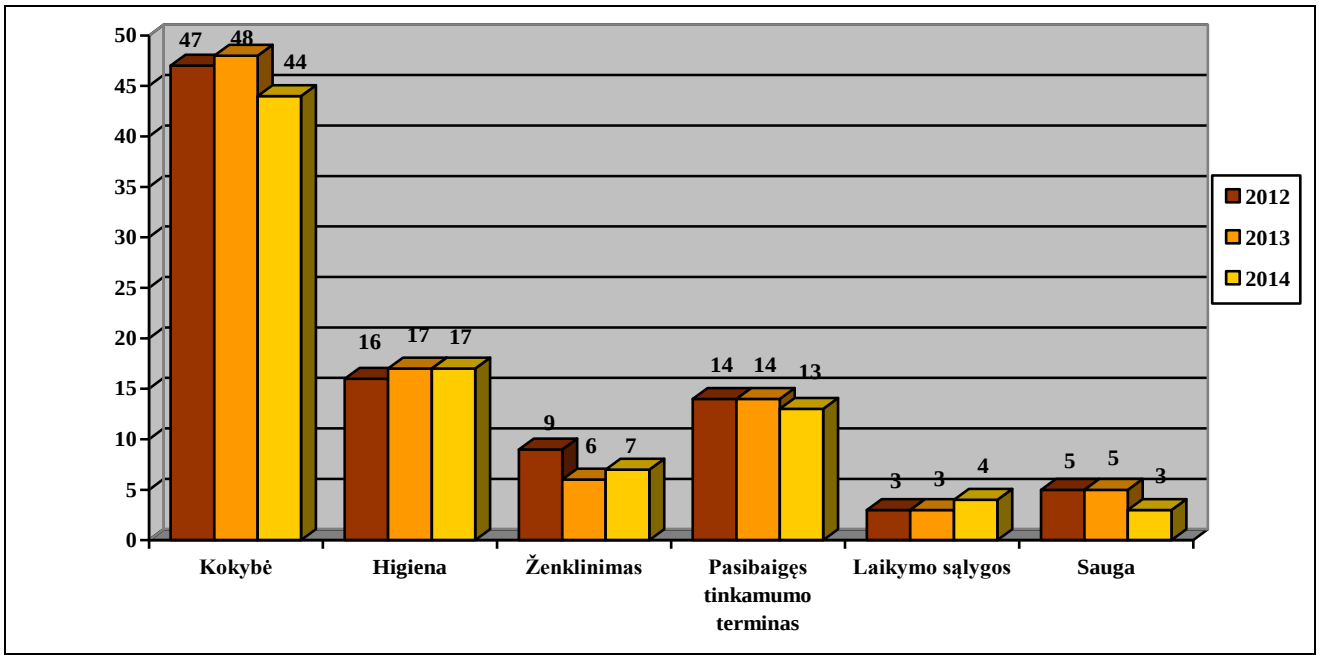
Pažeidimai dėl ženklimo 2012 m. sudarė 9 proc., 2013 m. pažeidimų skaičius mažesnis – 6 proc., 2014 m. pažeidimų skaičius sudarė 7 proc. visų pagrįstų atvejų. Žymiai mažiau produktų ženklinimo pažeidimų nustatyta prekybos subjektuose, tuo tarpu padidėjo ženklinimo pažeidimų viešojo maitinimo įmonėse, ypatingai dėl informacijos pateikimo vartotojams apie alergenus patiekaluose.

Pažeidimų dėl pasibaigusio vartoti termino 2012 m. ir 2013 m. sudarė tokį patį procentą – 14 proc., 2014 m. 1 proc. sumažėjo – 13 proc. Dažniausiai vartotojai skundžiasi, kad įsigytas maisto produktas, kurį atidžiau paskaičius būna su pasibaigusiu varoti terminu, ypač tai būdinga greitai gendantiems produktams, taip pat skundžiamasi, kad tinkamumo vartoti terminas neįskaitomas, nutrintas.

Dėl maisto saugos 2012 ir 2013 m. pasitvirtino 5 proc., 2014 m. – 3 proc. nuo visų pateiktų skundų.

Dėl netinkamų laikymo sąlygų nusiskundimų procentas yra mažiausias 2012 m. ir 2013 m. pagrįsti 3 proc., 2014 m. pagrįsti 4 proc. visų skundų. Palyginti nedidelis nusiskundimų skaičius dėl laikymo sąlygų rodo, kad maisto produktai yra laikomi tinkamoje temperatūroje ir tinkamomis sąlygomis.

Skundai pagal nusiskundimo pobūdį nebuvo statistiškai reikšmingi.



6 pav. *Skundai pagal nusiskundimo pobūdį*

Lyginant bendrą pateiktų skundų skaičių su skundais pateiktais Kauno VMVT pagal vartotojų nusiskundimų priežastis Kauno VMVT daugiausiai pagrįstų skundų pateikta dėl kokybės: 2012 m. – 20,7 proc., 2013 m. – 19,2 proc. ir 2014 m. – 20,7 proc.

Dėl higienos pažeidimų pagrįstų skundų skaičius Kauno VMVT 2012 m. – 20,1 proc., 2013 m. – 25,7 proc., 2014 m. – 16 proc.

Dėl ženklinimo Kauno VMVT pagrįsti skundai sudarė 2012 m. –16,9 proc., 2013 m. – 17,1 proc. ir 2014 m. – 18,8 proc. Kauno VMVT skundų dėl klaidingo ženklinimo pagrįstumas didėjo, tuo tarpu respublikoje pateiktų pagrįstų skundų skaičius išliko panašus.

Dėl pasibaigusio tinkamumo termino pagrįsti skundai pateikti Kauno VMVT 2012 m. sudarė 21,7 proc., 2013 m. – 12,8 proc., 2014 m. – 11,6 proc. Tiek Kauno VMVT, tiek šalies VMVT šių skundų skaičius sumažėjo.

Dėl maisto produktų laikymo sąlygų skundai pateikti Kauno VMVT 2012 m. sudarė 6,6 proc., 2013 m. – 10 proc., 2014 m. – 6 proc.

Skundų pagrįstumas dėl saugos taip pat yra nedidelis: 2012 m. – 5,7 proc., 2013 m. – 2,8 proc., 2014 m .- 8,4 proc.

3.8. Pagrįsti vartotojų skundai pagal maisto produktų grupes

Analizuojant vartotojų skundus pagal maisto produktų grupes, daugiausiai vartotojai skundėsi dėl viešojo maitinimo patiekalų: 2012 m. – 129 skundai, 2013 m. – 181, 2014 m. – 164 (7 pav.). Taip pat vartotojai skundėsi dėl viešojo maitinimo įstaigose nesilaikomų higienos ir sanitarijos reikalavimų. Dažnai skųstasi patiekalų juslinėmis savybėmis bei kokybe. Skundžiamasi, kad patiekalų porcijos per mažos, randama plaukų, maistas nepilnai iškepęs, neskanus, kietas, vartotojui patiekiamas per šaltas arba per karštas.

Dėl mėsos ir mėsos gaminių 2012 m. pasitvirtino 129 skundai, 2013 m. - 124, 2014 m. – 121 skundas. Vartotojai skųsdamiesi dėl šios produktų grupės dažniausiai nurodo, kad mėsa ir mėsos gaminiai yra prastos kokybės, jaučiamas amoniako, gedimo kvapas. Įsigyję mėsos produktų vartotojai pastebi, kad mėsa gleivėta, randamos pašalinės priemaišos, pelėsis. Nurodoma, kad mėsa ir mėsos gaminiai laikomi netinkamomis sąlygomis, nesilaikant temperatūrinių rėžimų, pasibaigęs tinkamumo vartoti terminas, netinkamas ženklinimas.

Dėl pieno ir pieno produktų 2012 m. buvo pateikta 60 pagrįsta skundų, 2013 m. – 43, 2014 m. – 48 skundai.

Dažniausiai vartotojai skundėsi dėl pieno gaminiuose pastebėtų pašalinių priemaišų, atidarius produkto pakuotę jaučiamo gedimo kvapo. Taip pat dažna skundų priežastis dėl šios produktų grupės – tai netinkamas ženklinimas ir pasibaigęs tinkamumo vartoti terminas.

2012 m. dėl žuvų ir žuvų gaminių pateikti 56pagrįsti skundai, 2013 m. – 63, 2014 m. pagrįsti 73 vartotojų skundai. Dažniausiai vartotojai skundėsi, kad nusipirkus žuvies jaučiamas gedimo kvapas, žuvis nebūdinga tos žuvies rūšies spalvai, pasibaigęs tinkamumo vartoti terminas, taip pat dažni ir ženklinimo pažeidimai.

Dėl daržovių ir vaisių 2012 m. pasitvirtino 32 skundai, 2013 m. – 47, 2014 m. 48 vartotojų skundai. Dėl šios grupės dažniausi nusiskundimai dėl pakitusios daržovių ir vaisių išvaizdos, skundžiamasi dėl rasto pelėsio, vaisių supuvimo.

2012 m. dėl miltinės konditerijos gaminių pasitvirtino 21 skundas, 2013 m. – 32, 2014 m. 27 skundai. Dažniausiai vartotojai skundėsi dėl klaidingai nurodytos sudėties, klaidingo ženklinimo, pasibaigusio tinkamumo vartoti termino, miltinės konditerijos gaminiuose esančio nemalonaus kvapo, taip pat randamo pelėsio, pašalinių priemaišų.

Dėl kulinarinių gaminių visu tiriamuoju laikotarpiu pagrįstų skundų skaičius nepakito, per visą tirimąjį laikotarpį pasitvirtino po 8 skundus. Dažniausia skundų priežastis klaidingai nurodyta sudėtis, mišrainėse ar salotose rastos pašalinės priemaišos, taip pat dėl jaučiamo nemalonaus kvapo, pasibaigusio tinkamumo vartoti termino.

Dėl šokolado, kavos ir cukraus 2012 m. pasitvirtino 21 skundas, 2013 m. – 28, 2014 m. – 21 skundas. Dažniausia šios grupės nusiskundimų priežastis – tai pakitusios skoninės, juslinės savybės, klaidingas ženklinimas, pasibaigę tinkamumo vartoti terminai.

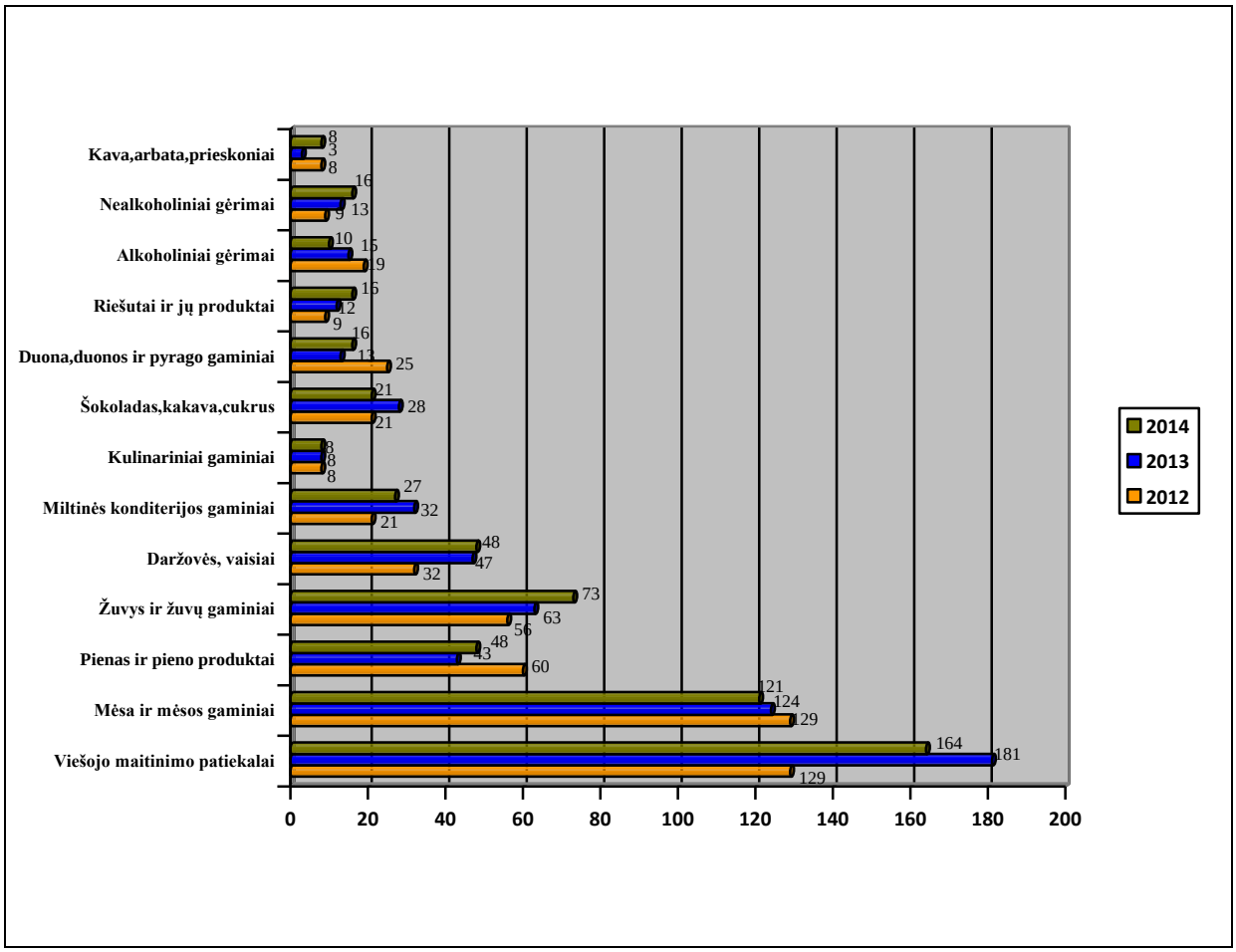
Dėl duonos ir pyrago gaminių 2012 m. pagrįsti 25 skundai, 2013 m. – 13, 2014 m. – 16 vartotojų skundų. Dažniausia nusiskundimų priežastis, kad duona su pelėsiu, pasibaigusiu tinkamumo varoti terminu.

2012 m. dėl riešutų ir jų produktų pasitvirtino 9 skundai, 2013 m. – 12 skundų, 2014 m. – 16 skundų. Dažniausia vartotojų skundų priežastis dėl pakitusių skoninių savybių, pastebėtų kenkėjų bei jų pažeistų riešutų.

Dėl alkoholinių gėrimų 2012 m. pasitvirtino 19 skundų, 2013 m. – 15, 2014 m. 10 vartotojų skundų. Dažniausia skundų priežastis tai pasibaigę tinkamumo vartoti terminai.

Dėl nealkoholinių gėrimų 2012 m. pasitvirtino 9 skundai, 2013 m. – 13, 2014 m. – 16 skundų. Dažniausiai nurodoma priežastis – tai pasibaigęs tinkamumo vartoti terminas.

2012 m. dėl kavos, arbatos ir priekosnių pasitvirtino 8 skundai, 2013 m. – 3 skundai, 2014 m. – 8 vartotojų skundai. Vartotojai dažniausiai skundėsi dėl arbatoje rastų pašalinių priemaišų, taip pat pasibaigusio tinkamumo vartoti termino.



7 pav. *Skundai pagal maisto produktų grupes*

Analizuojant maisto produktų pažeidimus pagal produktų grupes matome, kad teisės aktų reikalavimų dažniausiai neatitinka šios maisto produktų grupės: mėsa ir mėsos gaminiai, pienas ir pieno produktai, žuvys ir žuvų gaminiai, daržovės bei vaisiai. Statistiškai reikšmingi duomenys ($p<0,05$) buvo alkoholiniai gėrimai bei viešojo maitinimo patiekalai.

Analizuojant vartotojų skundus pagal produktų grupes, tiek bendras skaičius šalyje, tiek ir Kauno mieste buvo dėl viešojo maitinimo patiekalų. Kauno VMVT per tiriamąjį laikotarpį buvo gauti 187 skundai, pasitvirtino 41 skundas (21,9 proc.) . Kaip ir visoje šalyje vartotojų nusiskundimų priežastys šioje grupėje išlieka panašios: skundžiamasi dėl patiekalų juslinių savybių ir kokybės neatitikimų, dėl indų, kuriuose patiekiamas maistas, maistas patiekiamas atvėsęs, neiškepęs.

Dėl mėsos ir mėsos gaminių Kauno VMVT per tiriamąjį laikotarpį iš viso gauto 203 vartotojų skundus, iš jų 52 skundai pagrįsti (25,6 proc.). Dažniausia vartotojų nusiskundimų priežastis yra prasta mėsos gaminių kokybė. Skundžiamasi dėl rastų pašalinių priemaišų. Pastebimas netinkamas mėsos tvarkymas: malant mėsą mėsmale ji yra nenuplaunama ir toliau malama kitos rūšies mėsa.

Dėl žuvies ir žuvies gaminių Kauno VMVT per tiriamąjį laikotarpį gauti 139 skundai, iš jų 34 pagrįsti skundai (24,4 proc.). Vartotojai dažniausiai skundžiasi dėl pakitusių žuvies juslinių savybių, randamos kirmėlės.

Mažiausiai vartotojų skundų gaunama dėl kavos arbatos ir prieskonių.

3.9. Maisto tvarkymo subjektams taikytos administracinio poveikio priemonės

2013 m. negyvūninio maisto tvarkymo subjektų atsakingiems darbuotojams už teisės aktų reikalavimų nevykdymą gaminant, laikant, transportuojant ir tiekiant vartotojams maisto produktus skirtos 2552 administracinės nuobaudos, iš jų 2490 skirtos piniginės baudos (135 800 Lt) ir 62 įspėjimus (3 lentelė).

Surašytų sprendimų skaičius 2013 m. – 1530, iš jų dėl įmonių veiklos sustabdymo – 211, sprendimai dėl įmonių veiklos uždraudimo – 66; dėl produkto teikimo į rinką sustabdymo – 150, sprendimai dėl produkto teikimo į rinką uždraudimo – 1071.

2014 m. skirtos 3037 nuobaudos pagal Administracinių teisės pažeidimų kodeksą, iš jų 2724 baudų už 165 741 Lt., 313 įspėjimų.

2014 m. surašytų sprendimų skaičius – 2115, iš jų sprendimai dėl įmonių veiklos sustabdymo – 228, sprendimai dėl įmonių veiklos uždraudimo – 104; sprendimai dėl produkto teikimo į rinką sustabdymo – 113, sprendimai dėl produkto teikimo į rinką uždraudimo – 1621 atvejis.

Analizuojant tiriamąjį laikotarpį 2014 m., lyginant su 2013 m. baudų skyrimas padidėjo 9 proc. ir tai buvo statistiškai reikšminga.

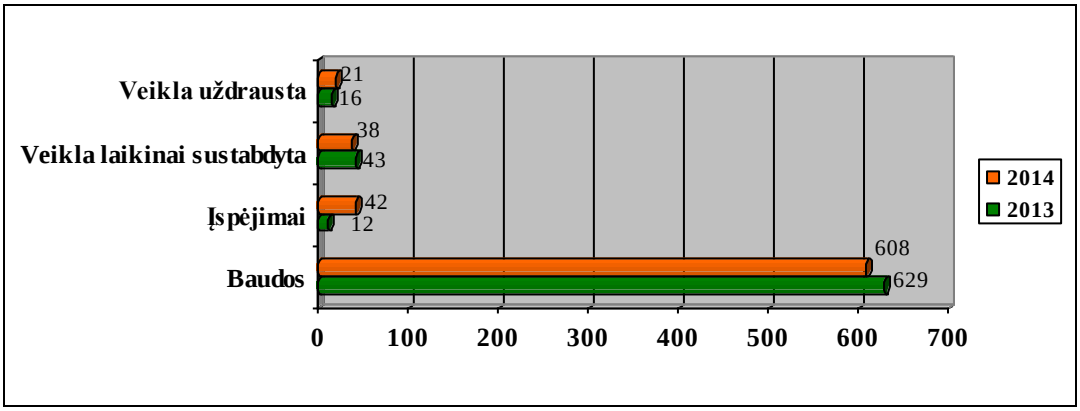
2014 m. sprendimų skaičius padidėjo 27 proc., lyginant su 2013 m. Per tiriamąjį laikotarpį buvo priimta daugiausiai sprendimų dėl produktų teikimo į rinką uždraudimo ir tai statistiškai reikšminga.

Sprendimai dėl įmonių veiklos sustabdymo bei uždraudimo per šį laikotarpį padidėjo ir tai buvo statistiškai reikšminga.

3 lentelė. *Taikytos administracinio poveikio priemonės*

Priemonių taikymas	**2013 m.**	**2014 m.**
Administracinės nuobaudos	2552	3037
Baudos	2490	2724
Baudų suma	135 800 Lt	165 741 Lt
Įspėjimai	62	313
Sprendimai dėl įmonių veiklos sustabdymo	211	228
Sprendimai dėl įmonių veiklos uždraudimo	66	104
Sprendimai dėl produkto teikimo į rinką sustabdymo	150	113
Sprendimai dėl produkto teikimo į rinką uždraudimo	1071	1621

Kaip matome už tai, kad į rinką patiektas nesaugus produktas įmonėms taikoma ne tik didelė finansinė atsakomybė, bet gresia ir įmonės veiklos sustabdymas, ar netgi įmonės veiklos uždraudimas. Jei vartotojas įsigyjo maisto produktų, kuriuos suvalgius susirgo, įmonei tenka prisiimti didelę atsakomybę ir padengti žalą vartotojams. Jei dėl įmonės kaltės kyla ligos protrūkis, tai padidina nepasitikėjimą ja, krenta įmonės reputacija ir tokioje įmonėje negalima tikėtis gerų veiklos rezultatų.



8 pav. *Maisto tvarkymo subjektams taikytos administracinio poveikio priemonės*

Kaip matome iš 8 pav. 2012 – 2013 m. dėl maisto tvarkymo subjektams taikytų administracinių poveikio priemonių sumažėjo skiriamų baudų skaičius: 2013 m. – 629, 2014 m. – 608 paskirtos baudos. 2014 m. baudų buvo skirta 3 proc. mažiau.

Įspėjimų skaičius dėl netinkamai vykdomos veiklos padidėjo: 2013 m. – 12 atvejų, tuo tarpu 2014 m. šis skaičius išaugo iki 42. 2014 m. Įspėjimų buvo gauta 7,1 proc. daugiau.

Įmonių veiklos laikino sustabdymo skaičius sumažėjo: 2013 m. - 43, 2014 m. – 38 laikinai sustabdytos įmonės veiklos atvejis. 2014 m. dėl laikinos įmonių veiklos sustabdymo 5 atvejais buvo mažiau.

Per šiuos du metus padaugėjo įmonių, kurių veikla visiškai uždrausta: 2013 m. – 16, 2014 m. – 21 atvejis. 2014 m. 5 atvejais padaugėjo įmonių, kurių veikla uždrausta.

Maisto tvarkymo subjektams taikytos administracinio poveikio priemonė visais atvejais buvo statistiškai reikšmingos.

Lyginant su šalies VMVT už nustatytus pažeidimus maisto tvarkymo įmonėms Kauno VMVT 2013 m. taikytos 89 administracinės nuobaudos, 2014 m. – 96. Tiek Lietuvoje, tiek ir Kauno mieste administracinių nuobaudų skaičius padidėjo. 2013 m. maisto tvarkymo įmonės Kauno mieste įspėjimų už pažeidimus neturėjo, 2014 m. buvo taikytas 1 įspėjimas.

Pagal vartotojų skundus atlikus patikrinimą tiek 2013 m., tiek 2014 m. buvo laikinai sustabdyta po 7 įmonių veiklas. Šalies VMVT laikinai sustabdytų įmonių skaičius didėjo, o Kauno VMVT nekito.

Atlikus kontrolę 2013 m. Kauno VMVT nebuvo uždrausta nei viena įmonės veikla, tuo tarpu 2014 m. uždrausta 2 įmonių veikla. Lietuvos VMVT uždraustų įmonių veiklos skaičius didėjo.

3.10. Viešojo maitinimo įmonių kontrolė

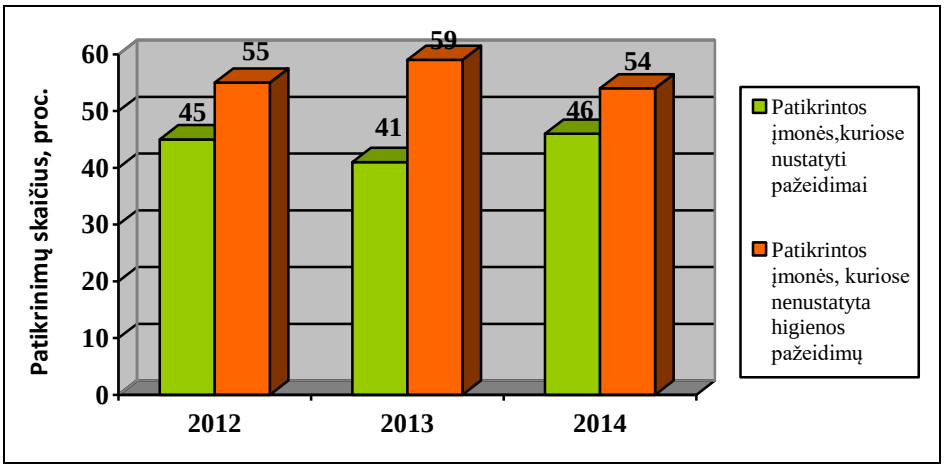
2012 m. viešojo maitinimo veiklą vykdė 9180 įmonių, 2013 m. veiklą vykdė 9150, 2014 m. - 9269 viešojo maitinimo įmonės.

Inspektoriai 2012 m. atliko 8503 patikrinimus, bendrieji higienos pažeidimai nustatyti 3850 viešojo maitinimo įmonių (45 proc.) (9 pav.).

2013 m. atlikti 9570 patikrinimų, iš kurių 3954 (41 proc.) įmonėse nustatyti pažeidimai. Lyginant su 2012 m. pažeidimų sumažėjo 4 proc.

2014 m. patikrinti 9763 subjektai, iš kurių 46 proc. sudaro įmonės, kuriose nustatyti bendrieji higienos pažeidimai. Lyginant su 2013 m. pažeidimų padidėjo 5 proc.

Per tiriamąjį laikotarpį patikrintų įmonių, kurių metu nustatyti pažeidimai ryšys ir patikrintų įmonių ryšys, kurios dirbo nepažeisdamos maisto saugos reikalavimų tarp metų ir kintamųjų yra statistiškai nereikšmingas.



9 pav. *Viešojo maitinimo įmonių patikrinimas*

Analizuojant viešojo maitinimo įmonių kontrolę matome, kad didesnė dalis patikrintų įmonių veiklą vysto be maisto saugos pažeidimų. Tai rodo, kad įmonės stengiasi tinkamai laikytis maisto gaminimo higienos ir savikontrolės reikalavimų.

3.11. Pažeidimų pasiskirstymas pagal pobūdį viešojo maitinimo įstaigose

Per tiriamąjį laikotarpį daugiausiai nustatyti bendri higienos pažeidimai: 2012 m. – 45 proc., 2013 m. 42 proc., 2014 m. – 36 proc. pažeidimų (10 pav.). Per tiriamąjį laikotarpį bendrų higienos pažeidimų sumažėjo 20 proc. Tai, kad pažeidimų procentas kiekvienas metais mažėjo rodo, kad viešojo maitinimo įmonės laikosi higienos, skiria dėmesį patalpų būklei, įrangai, inventoriaus priežiūrai ir laikymui.

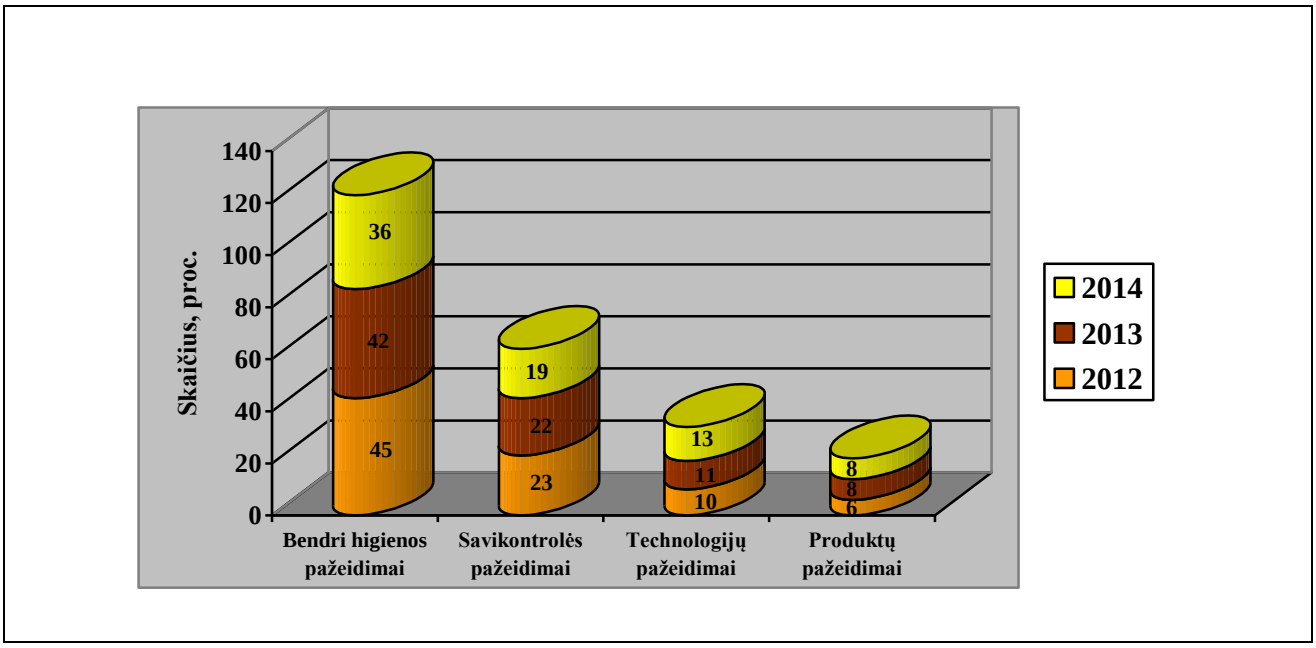
Savikontrolės pažeidimai viešojo maitinimo įmonėse 2012 m. nustatyti – 23 proc., 2013 m. – 22 proc. ir 2014 m. 19 proc. 2013 m. savikontrolės pažeidimų sumažėjo 4 proc., tuo tarpu 2014 m. šių pažeidimų sumažėjo 13 proc. Savikontrolės pažeidimų mažėjimas rodo tai, kad darbuotojai tiksliau pildo savikontrolės dokumentus.

Technologijų pažeidimai nustatyti 2012 m. – 10 proc., 2013 m. – 11 proc. ir 2014 m. – 13 proc. Šie pažeidimai per tris metus neženkliai, tačiau padidėjo, tai rodo, kad ne visi subjektai laikosi technologinių aprašymų, netinkamai laikomi produktai gali sudaryti sąlygas atsirasti kryžminei taršai.

Produktų saugos pažeidimai: 2012 m. – 6 proc., 2013 m. ir 2014 m. pažeidimų procentas vienodas – 8 proc.

Dažniausiai produktų pažeidimai fiksuojami dėl netinkamų laikymo sąlygų, ženklinimo bei tinkamumo vartoti terminų.

Pažeidimų pasiskirstymas pagal pobūdį tarp metų ir kintamųjų nėra reikšmingas.



10 pav. *produktų saugos pažeidimų pasiskirstymas pagal pobūdį viešojo maitinimo įmonėse*

3.12. Atitikties higienos reikalavimams vertinimas

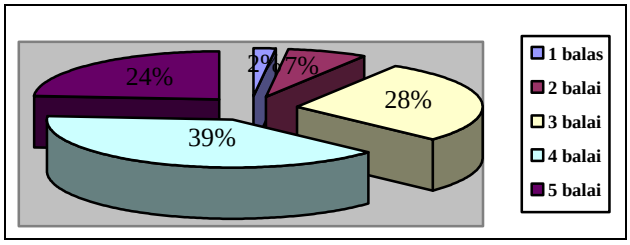
Nuo 2013 m. viešojo maitinimo įmonės, t.y. kavinės ir restoranai, vertinami balais pagal atitiktį higienos reikalavimams, įmonėms suteikti puodeliai. Įmonės tikrinamos neįspėjus, pagal patvirtintus klausimynus. Inspektoriai vertina bendrą kavinės higienos būklę, savikontrolės sistemos įgyvendinimą, patiekalų gaminimo technologijas, įrangą, produktus, žaliavų atsekamumo užtikrinimą, personalo kaitą, gautų pagrįstų skundų skaičių. Jei kavinė gamina patiekalus iš prieš tai užšaldytų produktų, balas yra mažinamas.

2013 m. planinių patikrinimų metu įvertinta 210 viešojo maitinimo įmonių. Vertinimo rezultatai parodė, kad 4 ir 5 balais įvertintos 62 proc., 3 balais – 25 proc., 1 ir 2 balais 8 proc. viešojo maitinimo įmonių (11 pav.).

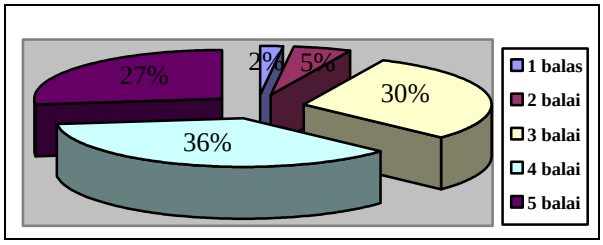
2014 m. planinių patikrinimų metu įvertinta daug daugiau viešojo maitinimo įmonių – 1951. Rezultatai parodė, kad 4 ir 5 balais įvertintos 63 proc., 3 balais – 30 proc., 1 ir 2 balais – 7 proc. subjektų (12 pav.).

Dviejų metų vertinimo rezultatai parodė, kad didžioji dalis viešojo maitinimo įmonių įvertintos 4 ir 5 balais, tai rodo, kad įmonės tinkamai laikosi higienos ir technologinių reikalavimų. Tai, kad įmonės vertinamos ir jų rezultatai yra viešinami skatinama verslininkus pasitempti, o vartotojams suteikia galimybę greitai ir paprastai patikrinti, kaip dirbama konkrečioje kavinėje ar restorane. Palyginus nedidelis procentas viešojo maitinimo įmonių įvertintos 1 ir 2 balais, tačiau šios įmonės turi labai pasistengti, kad visi procesai būtų vykdomi pagal reikalavimus, pašalinus

pažeidimus tokios įmonės ne anksčiau kaip po pusės metų gali kreiptis dėl naujo patikrinimo ir pervertinimo.



***11 pav**. Higienos reikalavimams vertinimas, 2013 m.*



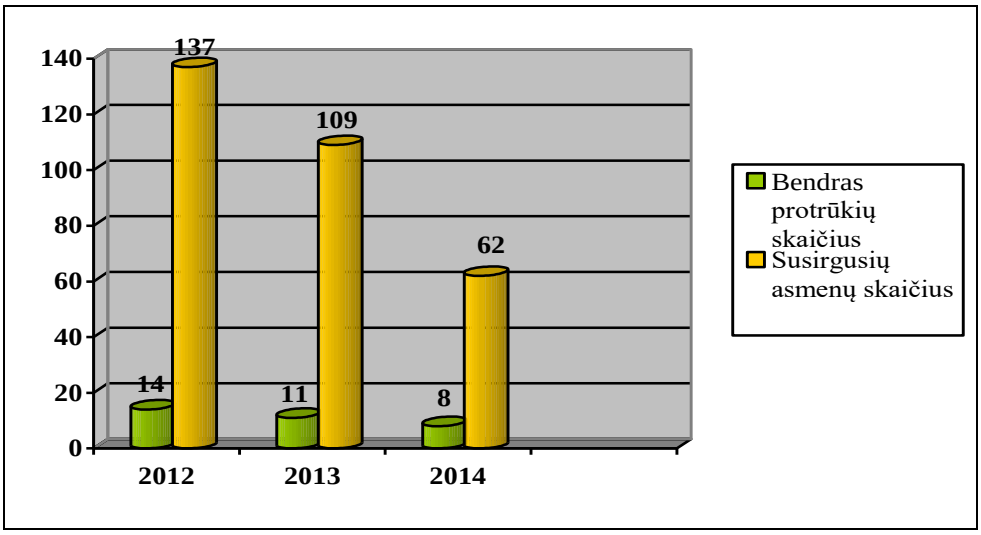
***12 pav.** Higienos reikalavimams vertinimas, 2014 m.*

3.13. Protrūkiai kilę dėl maisto tvarkymo subjektų veiklos

2012 m. VMVT buvo užregistruoti 14 ūmių infekcinių žarnyno susirgimo protrūkių, kilusių dėl maisto tvarkymo subjektų veiklos. Jų metu susirgo 137 asmenų (13 pav.). 2013 m. užregistruota 11 protrūkių, jų metu susirgo 109 asmenys. 2014 m. užregistruoti 8 ūmūs protrūkiai, jų metu susirgo 62 asmenys. 2014 m. protrūkių skaičius, lyginant su 2013 m., sumažėjo 3 vnt. (27 proc.), taip pat sumažėjo susirgusiųjų asmenų skaičius 47 (43 proc.).

Išanalizavus tiriamojo laikotarpio duomenis matome, kad ūmių žarnyno infekcijų protrūkių skaičius mažėja, taip pat mažėja ir susirgusiųjų asmenų skaičius. Dažniausios protrūkių priežastys – netinkama maisto ruošimo ir rankų higiena, laikymo sąlygos, savikontrolės pažeidimai, kryžminė tarša.

Bendras protrūkių skaičius tiriamuoju laikotarpiu statistiškai reikšmingas, susirgusių asmenų skaičius šiuo laikotarpiu nebuvo statistiškai reikšmingas.

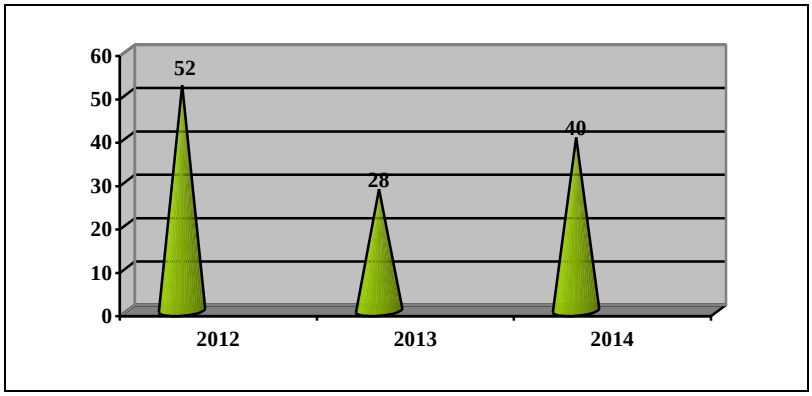


***13 pav.** Protrūkiai kilę dėl maisto tvarkymo subjektų veiklos*

3.14. Europos Komisijos skubūs pranešimai apie nesaugų maistą ir pašarus

2012 m. Europos Komisija informavo 3165 atvejus apie maisto produktų ir su maistu besiliečiančių medžiagų saugos reikalavimų neatitikimą Europos Sąjungos valstybėse narėse, 2013 m. – 2940 atvejų, 2014 m. 2800 atvejų dėl reikalavimų neatitikimų. Dėl nesaugių maisto produktų ir su maistu besiliečiančių medžiagų 2012 m. buvo gauti 1559 skubūs pranešimai apie pažeidimus, nustatytus rinkos kontrolės metu, 2013 m. – 1563, 2014 m. – 1513 skubių pranešimų. 2012 m. gauti 1606 skubūs pranešimai apie pažeidimus nustatytus importo kontrolės metu. Dėl maisto produktų iš Lietuvos gauta: 2012 m. – 13, 2013 m. – 11, 2014 m. gauti 5 pranešimai.

VMVT 2012 m. Europos Komisijai išsiuntė 52 skubius pranešimus dėl nesaugaus maisto (14 pav.), 2013 m. buvo išsiųsti 28 pranešimai, 2014 m. – 40 skubių pranešimų.



14 pav. *Europos Komisijai išsiųstų Skubiųjų pranešimų apie Lietuvoje nustatytus pavojingus maisto produktus*

Dažniausiai Europos Komisija buvo informuojama dėl šių nesaugių produktų grupių: specialios paskirties maisto produktų, vaisių ir daržovių , riešutų produktų ir sėklų.

4. REZULTATŲ APTARIMAS

Aukšto lygio vartotojų apsaugos užtikrinimas yra labai svarbus veiksnys, kad vartotojus pasiektų saugūs bei kokybiški maisto produktai.

„Be maisto produktų neįmanoma žmogaus egzistencija, o tinkamai maitintis – tai mažiausia ką galima padaryti rūpinantis savo sveikata“ [2].

„Siekiant užtikrinti aukštą vartotojų sveikatos apsaugos lygį, taip pat jų teisę į informaciją, esminę reikšmę įgyja galimybė vartotojams priimti jų poreikius atitinkančius informuotus sprendimus renkantis ir įsigyjant maisto produktus. Todėl siekiant tai užtikrinti vienas svarbiausių veiksnių yra informacijos apie maistą teikimo vartotojams teisinis reguliavimas“ [2].

Teisės aktuose turėtų būti ne tik privalomi duomenys apie maisto produktus, tokie kaip maisto produkto pavadinimas, maisto tvarkymo subjekto pavadinimas ir adresas, sudedamosios dalys, tinkamumumo vartoti terminas, tačiau taip pat vartotojai turėtų būti informuojami apie naudingas maisto produktų savybes, pavyzdžiui apie medžiagas, kurių maisto produktas turi (apie vitaminus, skaidulines medžiagas ir t.t.), arba apie tas medžiagas, kurių maisto produktas neturi (cukraus, riebalų, druskos), taip pat apie naudingas produkto savybes (pvz. natūralus, „baltymai padeda palaikyti normalią kaulų būklę ir pan.). Tokiu būdu yra prisidedama ne tik vartotojo teisės į informaciją užtikrinimo, bet ir sudaromos sąlygos vartotojui rinktis jo sveikatos poreikius atitinkančius maisto produktus.

Vartotojai norėdami apsisaugoti nuo nesaugių ir nekokybiškų maisto produktų įsigyjimo turėtų atidžiai skaityti produktų etiketes, susipažinti su produkto gamybos technologija ir apsipręsti kokį produktą pirkti. Ypatingas dėmesys saugai ir kokybei turi būti renkantis greitai gendančius maisto produktus: mėsą bei jos gaminius, konditerijos gaminius, salotas, padažus, pieną ir pieno produktus.

Taigi tam, kad vartotojus pasiektų saugus, kokybiškas ir naudingas sveikatai maistas ir maisto produktai, o gamybos, prekybos ir viešojo maitinimo įmonės siekdamos pelno nepakenktų vartotojams maisto saugos produktų kontrolę vykdo Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Dėl nekokybiškų maisto produktų Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai nuo 2005 – 2014 m. iš viso buvo pateikti 25 358 vartotojų skundai, o pagrįsti 8777 vartotojų skundai (38 proc.). 2014 m., lyginant su 2005 m. vartotojų skundų skaičius išaugo, tačiau nežymiai sumažėjo pagristų skundų skaičius. Tai, kad vartotojų skundų padidėjo rodo, kad vartotojai skiria dėmesį maisto produktams ir kilus net menkiausiam įtarimui dėl jo saugos žino kur reikia kreiptis.

Analizuojant vartotojų skundų dinamiką 2012 – 2014 m. laikotarpyje mažiausiai nusiskundimų buvo gauta 2012 m., o 2013 ir 2014 m. šis skaičius padidėjo 10,1 proc.

Vartotojų skundus lyginant su Kauno VMVT duomenimis galima teigti, kad kaip ir kituose Lietuvos miestuose nusiskundimų skaičius tiriamuoju laikotarpiu didėjo, Kaune taip pat didėjo ir pagrįstų skundų skaičius, kai tuo tarpu kituose miestuose pagrįstų skundų skaičius sumažėjo.

Per 2012 – 2014 m. laikotarpį anoniminių skundų skaičius 2014m. padidėjo 25 proc., taip pat tais pačiais metais padidėjo ir pagrįstų skundų skaičius – 24 proc. Taigi dar ne visi vartotojai yra linkę viešai ginti savo teises dėl nekokybiškai įsigytų ar suvalgytų maisto produktų.

Per visą 2012 – 2014 m. laikotarpį daugiausiai skundų buvo sulaukta dėl prekybos įmonėse įsigytų maisto produktų. Dėl prekybos įmonių per tiriamąjį laikotarpį iš viso pagrįsta buvo – 1612 skundų, dėl viešojo maitinimo įmonių iš viso – 680 pagrįstų skundų, dėl negyvūninio maisto gamintojų tik – 53 pasitvirtinę skundai.

Analizuojant skundus pagal maisto nusiskundimo pobūdį kiekvienais metais daugiausiai pagrįstų nusiskundimų buvo dėl maisto produktų kokybės, higienos ir pasibaigusio tinkamumo vartoti termino. Dėl laikymo sąlygų ir maisto produktų saugos per tiriamąjį laikotarpį buvo nustatyta mažiausiai pažeidimų.

Nagrinėjant vartotojų skundus pagal maisto tvarkymo grupes daugiausiai vartotojų skundų pasitvirtino dėl viešojo maitinimo patiekalų, 2014 m. pasitvirtinusių skundų skaičius sumažėjo 17 atvejų, lyginant su 2013 m. Taip pat didelę dalį pažeidimų sudarė mėsa ir mėsos produktai, pienas ir pieno produktai, žuvis ir žuvies produktai, vaisiai bei daržovės. Mažiausiai pažeidimų buvo nustatyta dėl gėrimų, kavos, arbatos ir prieskonių.

Analizuojant maisto tvarkymo subjektams taikytas administracinio poveikio priemones 2014 m. 9 proc. padidėjo skiriamų baudų skaičius, taip pat padidėjo ir įspėjimų skaičius. 2014 m., lyginant su 2013 m. buvo užfiksuota daugiau sprendimų dėl įmonių veiklos uždraudimo bei produkto teikimo į rinką uždraudimo.

Per tiriamąjį 2012 – 2014 m. laikotarpį tikrinant viešąsias įmones, didesnė dalis įmonių veiklą vykdė be maisto saugos pažeidimų.

Daugiausiai viešojo maitinimo įmonėse nustatyti bendri higienos ir savikontrolės pažeidimai.

Nagrinėjant viešojo maitinimo įmonių įvertinimą balais per tiriamąjį laikotarpį rezultatai parodė, kad didžioji dalis įmonių įvertinos 4 ir 5 balais.

Protrūkių kilusių dėl maisto tvarkymo subjektų veiklos per tiriamąjį laikotarpį mažėjo, taip pat mažėjo ir susirgusių asmenų skaičius.

IŠVADOS

1. Laikotarpiu nuo 2005 iki 2014 m. Lietuvos teritorinėse VMVT bedras skundų skaičius dėl nesaugių ar nekokybiškų maisto produktų kasmet vidutiniškai padidėdavo 7,81 proc., pagrįstų vidutiniškai padidėdavo 4 proc.
2. VMVT teritorinių tarnybų maisto tvarkymo subjektų valstybinės kontrolės rezultatų analizė rodo, kad bendras skundų skaičius padidėjo: 2013 m. – 8 proc., 2014 m. padidėjo nežymiai – 1,3 proc., šių skundų pagrįstumas 2013 m. padidėjo 12 proc., tačiau 2014 m. pagrįstumas sumažėjo 5 proc.
3. Pagrįsti skundai dėl negyvūninio maisto tvarkymo pažeidimų 2013 m. sudarė 38% , tačiau 2014 m. sumažėjo 9 proc.
4. Pagrįsti skundus pagal maisto tvarkymo subjektus sudarė 31% nuo bendro skundų skaičiaus.
5. Analizuojant skundus pagal maisto produktų grupes daugiausiai vartotojų skundų 2014 m. pasitvirtino dėl viešojo maitinimo patiekalų – 164 (2013 m. – 181, 2012 m. – 129). Mažiausiai skundų gauta dėl arbatos, kavos ir prieskonių.
6. Analizuojant maisto tvarkymo subjektams taikytas administracinio poveikio priemones 2014 m. 9 % padidėjo skiriamų baudų skaičius.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Valstybinio audito ataskaita. Maisto saugos užtikrinimas, 2014m.
2. Asta Šalamavičiūtė „Informacijos apie maistą teikimas vartotojams: teisinis reguliavimas,aiškinimas ir taikymas“. Daktaro disertacija, Vilnius, 2015.
3. Venskutonis R. Rizikos veiksnių analizės svarbiųjų valdymo taškų sistemos parengimas maisto įmonėse. Vilnius, 2003
4. Vieningas integruotas daugiametis nacionalinis kontrolės planas 2016-2018 m.
5. *http://vmvt.lt/sites/default/files/2014-2016_m._strateginis_veiklos_planas.pdf*
6. *http://asu.lt/wp-content/uploads/2015/02/maisto_paskaitu_konspektas.pdf*
7. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 178/2002 nustatantis maisto įstatymo bendruosius principus ir reikalavimus, įkuriantis Europos maisto saugos tarnybą ir nustatantis su maisto saugos klausimais susijusias procedūras.
8. Lietuvos Respublikos maisto įstatymas (Žin., 2000, Nr. 32-893).
9. Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymas (Žin., 2001, Nr. 64-2324; 2004, Nr.25-757).
10. Lietuvos Respublikos veterinarijos įstatymas (V.Žin. 1992 Nr.2-15, 1999 Nr.90-2639).
11. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr.852/2004 2004 m. balandžio 29 d. dėl maisto produktų higienos.
12. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 853/2004 2004 m. balandžio 29 d. nustatantis konkrečius gyvūninės kilmės maisto produktų higienos reikalavimus.
13. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 854/2004 m. nustatantis specialiąsias gyvūninės kilmės produktų, skirtų vartoti žmonėms, valstybinės kontrolės taisykles.
14. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 882/2004 dėl valstybinės kontrolės, kuri atliekama siekiant užtikrinti, kad būtų įvertinama, ar laikomasi pašarus ir maistą reglamentuojančių teisės aktų, gyvūnų sveikatos ir gerovės taisyklių.
15. Lietuvos Respublikos vieningas integruotas daugiametis nacionalinis kontrolės planas, 2013-2014 m.
16. H. Danilčenko „Maisto žaliavų kokybės ir saugos valdymas“. Mokomoji knyga. Aleksandro Stulginskio universitetas, 2012.
17. *http://www.adinfinitum.lt/lt/products/GerosHigienos/print*
18. *http://www.teisidas.lt/printer.php?id=1186&adress=aHR0cDovL3d3dy50ZWlzaWRhcy5sdC9pbmRleC5waHA/bmV3c2lkPTExODY=*
19. *http://vmvt.lt/node/391*

20. VMVT archyvas. 2012 m. veiklos ataskaita
21. VMVT archyvas, 2013 m. veiklos ataskaita
22. VMVT archyvas, 2014 m. veiklos ataskaita