

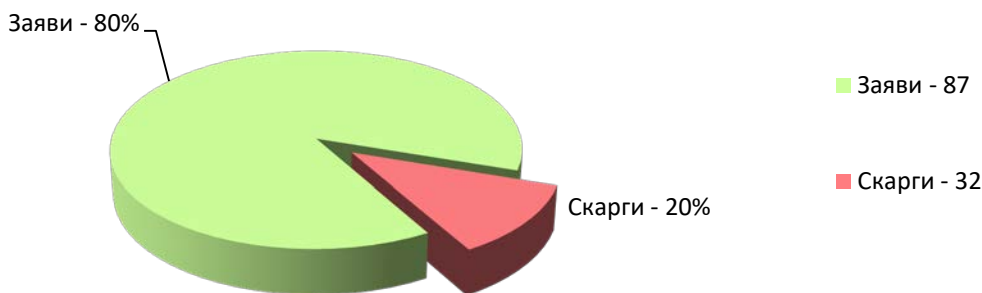
## Звіт про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Держлікслужби у III кварталі 2018 року

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у Держлікслужбі проводиться системна робота із забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав громадян та запобігання у подальшому таких порушень.

У III кварталі 2018 року до Держлікслужби надійшло 117 звернень громадян. З усіх 117 звернень – 80% (94) складають заяви, 20% (23) – скарги. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 56 (44%) звернень (з них електронною поштою – 33), з АПУ – 1 звернення (1%), з СКМУ – 2 (2%), з МОЗ України – 13 звернень (11%), через органи влади – 5 (4%), 40 (34%) звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр».

Індивідуальні звернення становили 98% (114), колективні – 2% (3). Усього до Держлікслужби звернулося 120 громадян.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у III кварталі 2018 року



За типом надходження звернення, що надійшли, є листами - 85 (73%), 32 – усні (27%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 45% (54); жінок – 55% (66).

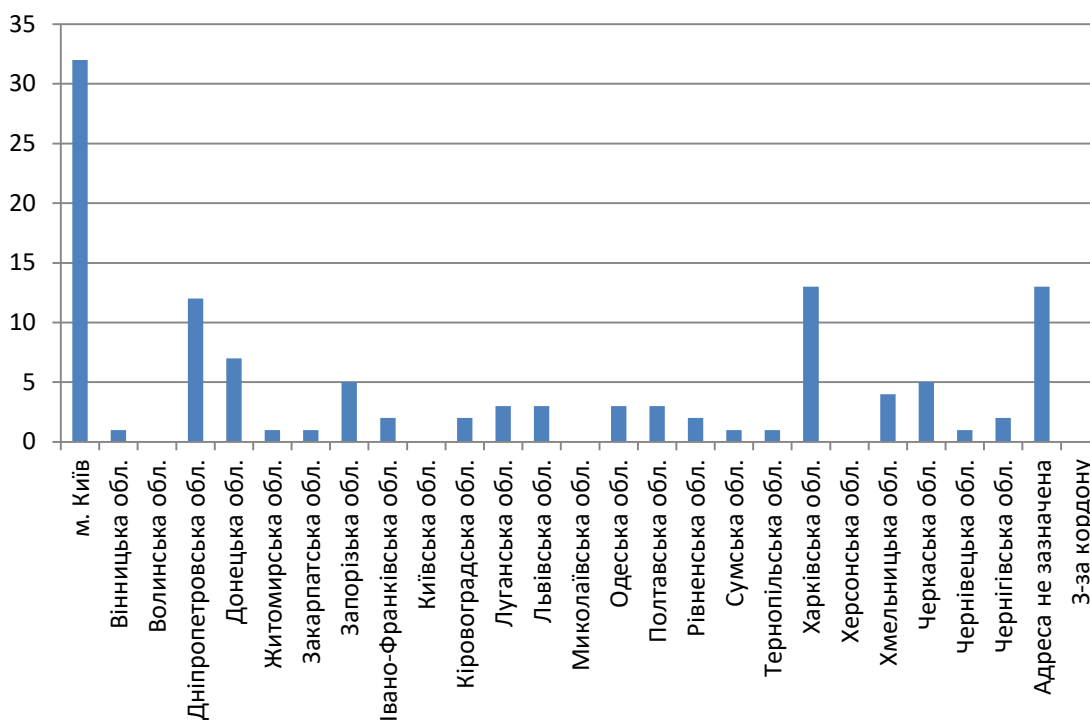
Залишається достатньо високою активність громадян, які мають встановлені законодавством пільги. Зі зверненнями зверталися наступні категорії громадян, що потребують соціального захисту і підтримки:

- інвалід 2 групи – 11;
- інвалід 3 групи – 1;
- дитина війни – 5;

- ветеран праці – 2;
- учасник бойових дій – 2;
- особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 1;
- учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 1.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 21 пенсіонер.  
Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (32).

#### Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у III кварталі 2018 року



Основними питаннями, що порушувалися у зверненнях, надісланих до Держлікслужби, залишаються наступні:

- якість лікарських засобів (25);
- обіг лікарських засобів (24);
- порушення ліцензійних умов (5);
- питання медичних виробів (18);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (8);
- питання роботи аптечних закладів (12);
- питання фармацевтичного виробництва (2);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (4);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (2);

- діяльність центральних органів виконавчої влади (3);
- праця і зарплата (9);
- охорона здоров'я (1);
- інше (4).

При розгляді письмових звернень проводиться активна співпраця між структурними підрозділами Держлікслужби, територіальними органами Держлікслужби, а також іншими організаціями та установами.

Звернення громадян розглянуті Держлікслужбою у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян», а саме: надано 93 відповіді-роз'яснення; 3 звернення було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 1 звернення – вирішено позитивно; 1 звернення, що не підлягає розгляду відповідно до ст. 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; 1 – звернення розглядалось більше 45 календарних днів; 18 звернень знаходиться у стадії вирішення. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 2 повторних та 7 дублетних звернень.

Особистий прийом громадян керівництвом Держлікслужби та посадовими особами структурних підрозділів проводиться згідно із затвердженим графіком. Інформація розміщена у приміщенні та на офіційному веб-сайті Держлікслужби.

Таким чином, одним з основних завдань Держлікслужби залишається своєчасне реагування на проблемні питання, порушені у зверненнях громадян, виявлення причин, що породжують їх надходження, усунення наявних порушень і недоліків із заявлених питань, а також реалізацію конституційних прав, свобод людини й громадянина, які є головними основами демократичної, соціально-правової держави.