Аналітична довідка про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області

за період 2018 року.

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та ґрунтування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у Державній службі з лікарських засобів у Дніпропетровській області було проаналізовано роботу зі зверненнями громадян за період з 01.01.2018 року по 31.12.2018 року.

У період 2018 року безпосередньо до Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області надійшло та було опрацьовано 150 звернень громадян, у тому числі:

* 34 заяв (22,67%);
* 116 скарг ( 77,33 %);



Звернення громадян у 2018 надійшли безпосередньо:

* від громадянина поштою надійшло 2 звернення (1,33%),
* від громадян на особистому прийомі надійшло 6 звернень (4,00%),
* «Урядову гарячу лінію» через «Дніпропетровський обласний контактний центр» Дніпропетровської обласної державної адміністрації надійшло 11 звернень(7,33%),
* Державною службою України з лікарських засобів та контролю за наркотиками було спрямовано 130 звернень громадян (86,67%);
* з інших установ та організацій надійшло 1 звернення (0,67%).



 Всі заяви та звернення, що надійшли до Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області, були уважно розглянуто, проведено розслідування щодо фактів викладених у зверненнях та надано обґрунтовані відповіді і роз’яснення в межах своєї компетенції та в строки, що відповідають діючому законодавству України.

 Статистичний аналіз змісту звернень дає можливість визначити найгостріші проблемні питання, які порушують громадяни у своїх заявах та скаргах.

 Насамперед це:

- щодо порушення ліцензійних умов в аптечних закладах-113;

- щодо якості лікарських засобів -18;

- щодо виробів медичного призначення -2;

- щодо етики обслуговування в закладах охорони здоров’я -2;

- щодо обігу лікарських засобів -12;

- щодо обігу наркотичних засобів, психотропних речовин та прекурсорів -2.



 Кількість звернень, які надходили від громадян протягом 2018 року значно зменшилась по відношенню до звітного періоду 2017 року (із 559 до 150), що свідчить про роботу проведеною Службою з громадянами, які зверталися до різних інстанцій із одного і того питання. Звернення, які були отримані Службою у 2018 році свідчать, що громадяни хочуть мати якісне медикаментозне забезпечення, мати доступну інформацію щодо контролю якості та безпеки лікарських засобів та медичної продукції на ринку України та інших питань, що входять до компетенції Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області. Також зазначаємо, що значно збільшилась кількість звернень громадян, які надходять до Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області через органи влади (у тому числі через Держлікслужбу) порівняно з особистим прийомом або від громадян поштою.

 Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

При розгляді звернень проводиться активна співпраця з Державною службою України з лікарських засобів та контролю за наркотиками, правоохоронним органами, органами виконавчої влади та громадськими організаціями.

 До Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровської області надходять звернення, які не мають достатньої інформації для здійснення відповідних заходів, в рамках повноважень Служби. Таким заявникам надаються відповідні роз’яснення та листи з проханням доповнити інформацію згідно вимог законодавства, по факту, викладеному у зверненні з метою вжиття заходів. Зі змісту деяких звернень та скарг встановлено, що питання зазначені у зверненнях не входять до компетенції Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області. Таким чином, розглянути звернення по суті та вжити заходи не можливо, але громадянам надаються роз’яснення та звернення перенаправляються до уповноважених установ, організацій та органів.

 Звернення громадян забезпечують постійний зв’язок між державою та її

громадянином, надають можливість через проблеми окремого заявника бачити

проблему суспільства в цілому, а реалізація через звернення конституційних

прав і свобод є кроком до зміцнення демократичної правової держави. Тому

робота зі зверненнями громадян у Державній службі з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Дніпропетровській області буде й надалі пріоритетною у повсякденній діяльності. Аналітичну довідку було розглянуто на оперативній нараді.