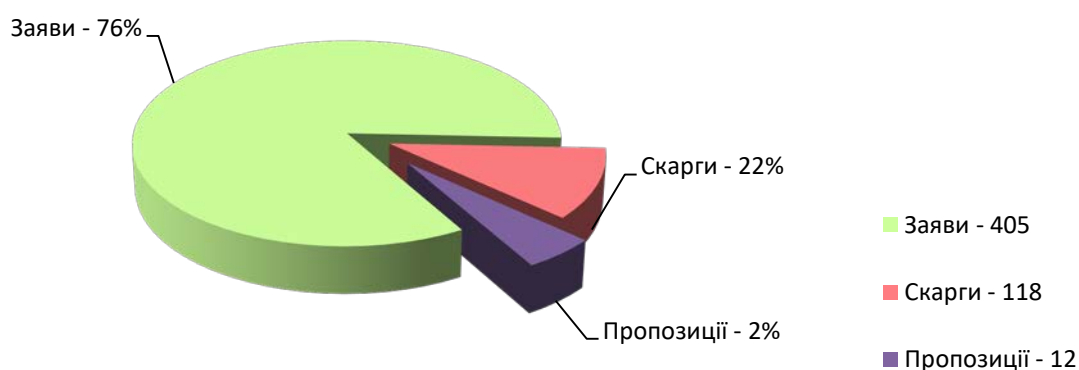


Звіт про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2018 році

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.

За 2018 рік до Держлікслужби надійшло 535 звернень громадян, що на 446 менше ніж у звітному періоді порівняно з відповідним періодом 2017 року. З усіх 535 звернень – 76% (405) складають заяви, 22% (118) – скарги, 2% (12) - пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 233 (43%) звернення (з них електронною поштою – 144), з АПУ – 5 звернення (1%), з СКМУ – 18 (3%), з МОЗ України – 93 звернень (17%), через органи влади – 17 (3%), 167 (31%) звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», через уповноважену особу – 1 (1%), від громадян на особистому прийомі – 1 (1%). Індивідуальні звернення становили 98% (524), колективні – 2% (11). Усього до Держлікслужби звернулося 644 громадянина.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2018 році



За типом надходження звернення, що надійшли, є листами - 380 (71%), 155 – усні (29%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 38% (243); жінок – 50% (321); звернення, стать яких не визначено – 12% (80).

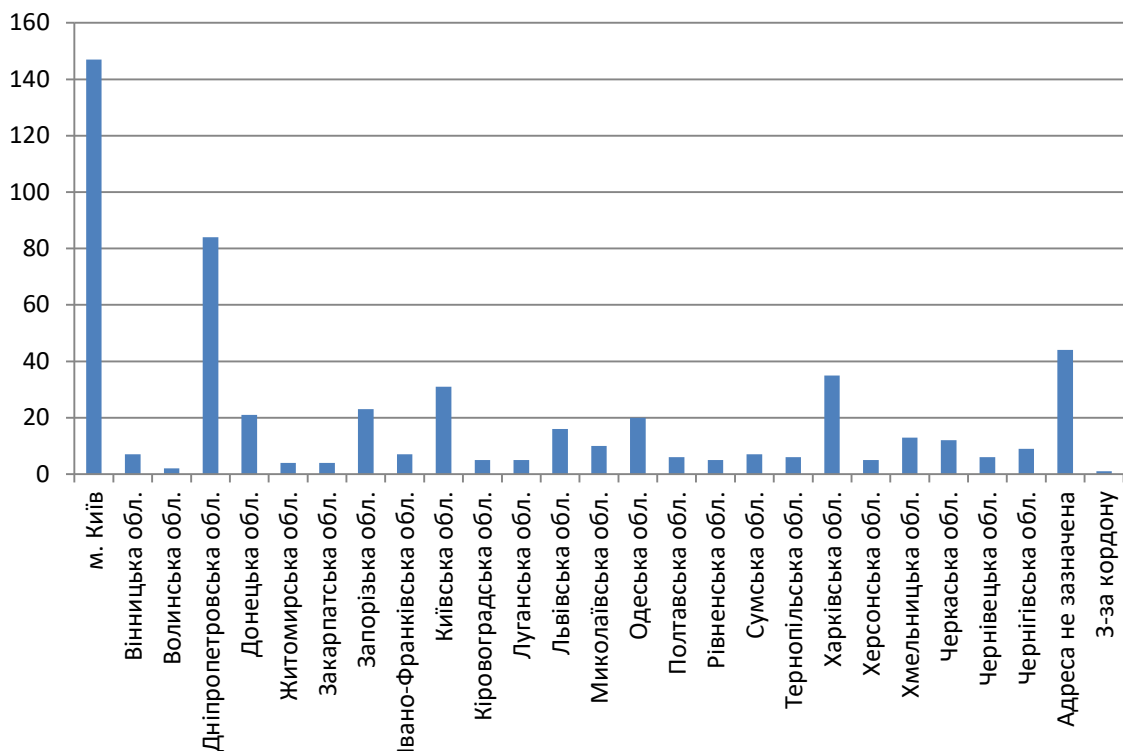
Залишається достатньо високою активність громадян, які мають встановлені законодавством пільги. Зі зверненнями зверталися наступні категорії громадян, що потребують соціального захисту і підтримки:

- інвалід 1 групи – 8;
- інвалід 2 групи – 41;
- інвалід 3 групи – 7;
- ветеран праці – 5;
- дитина війни – 10;
- інвалід війни – 1;
- учасник війни – 1;
- учасник бойових дій – 3;
- учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 2;
- особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 3;
- одинока мати – 1.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 101 пенсіонер.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (147).

Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у 2018 році



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

- якість лікарських засобів (144);
- обіг лікарських засобів (84);
- порушення ліцензійних умов (48);
- питання медичних виробів (72);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (30);
- питання роботи аптечних закладів (42);
- питання фармацевтичного виробництва (10);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (21);
- фінансова, податкова, митна політика (3);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (18);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність (1);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (10);
- діяльність підприємств та установ (1);
- праця і зарплата (24);
- охорона здоров'я (10);
- інші (17).

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

Інформація щодо розподілу розгляду звернень громадян у розрізі структурних підрозділів Держлікслужби за 2018 рік додається.

Усі звернення громадян розглянуті Держлікслужбою у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян», а саме: надано 440 відповідей-роз'яснень; 63 звернення було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 13 звернень – вирішено позитивно; 1 звернення - не підлягає розгляду відповідно до ст. 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; 8 звернень знаходиться у стадії вирішення. З об'єктивних причин 10 звернень розглядалися у термін більше 45 днів. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 9 повторних та 20 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.