

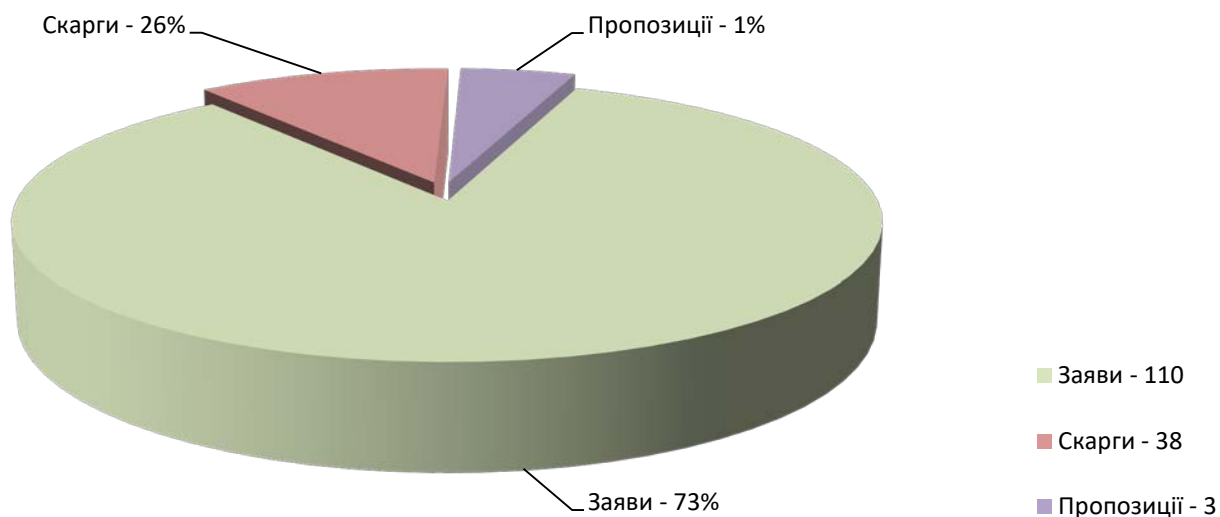
## Звіт про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Держлікслужби у IV кварталі 2018 року

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 IV кварталі 2018 року до Держлікслужби надійшло 151 звернення громадян. З усіх 151 звернення – 73% (110) складають заяви, 26% (38) – скарги, 1% (3) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 74 (49%) звернення (з них електронною поштою – 52), з АПУ – 1 звернення (1%), з СКМУ – 15 (10%), з МОЗ України – 15 (10%), через органи влади – 4 (2%), 42 (28%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр».

Індивідуальні звернення становили 98% (148), колективні – 2% (3). Усього до Держлікслужби звернулося 222 громадянина.

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



За типом надходження звернення, що надійшли, є листами - 120 (79%), 31 – усні (21%).

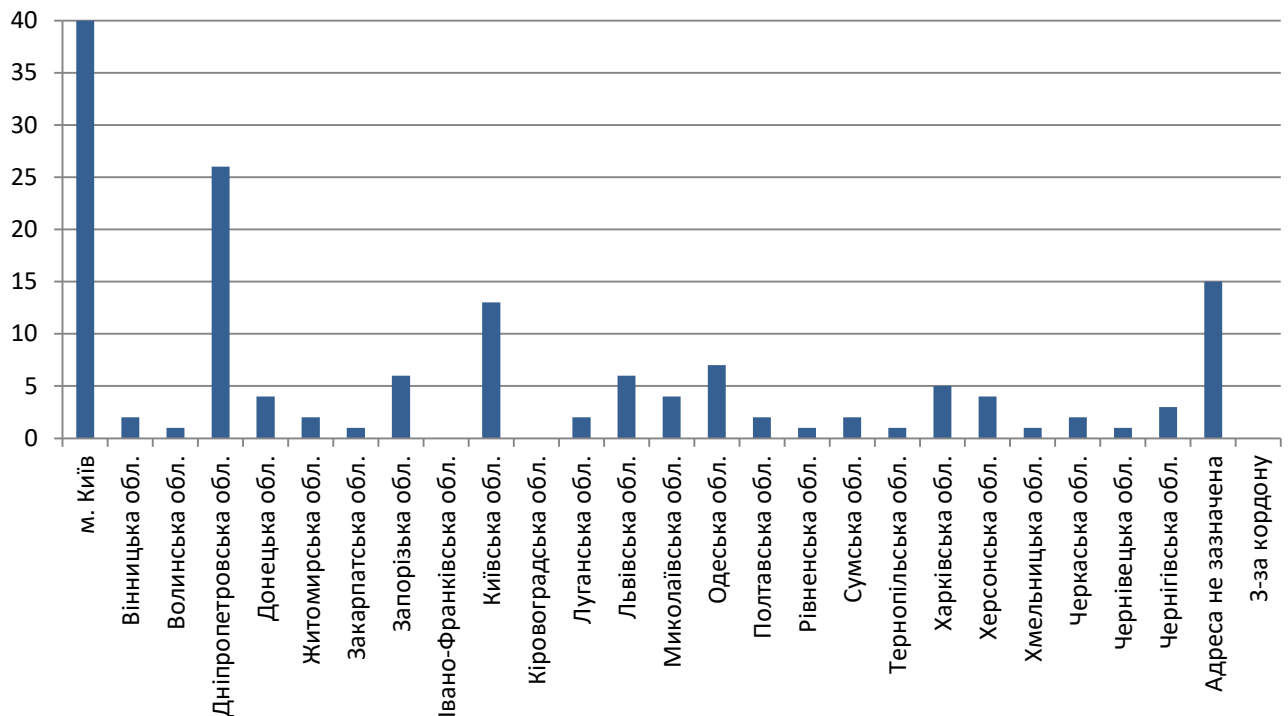
За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 25% (56); жінок – 50% (111), звернення, стать яких не визначено – 25% (55).

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 – 5;
- інвалід 2 групи – 7;
- інвалід 3 групи – 1;
- інвалід війни – 1;
- дитина війни – 1;
- ветеран праці – 2;
- учасник війни – 1;
- учасник бойових дій – 1;
- особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 2;
- одинока мати – 1.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 25 пенсіонерів. Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (40).

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



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

- якість лікарських засобів (56);
- обіг лікарських засобів (22);
- порушення ліцензійних умов (12);
- питання медичних виробів (13);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (11);
- питання роботи аптечних закладів (6);
- питання фармацевтичного виробництва (1);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (3);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (15);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (3);
- діяльність підприємств та установ (1);
- праця і зарплата (3);
- охорона здоров'я (1);
- фінансова, податкова, митна політика (1);
- інше (3).

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 120 відповідей-роз'яснень; 17 звернень було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 4 звернення – вирішено позитивно; 10 звернень знаходиться у стадії вирішення. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 2 повторних звернення.

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.