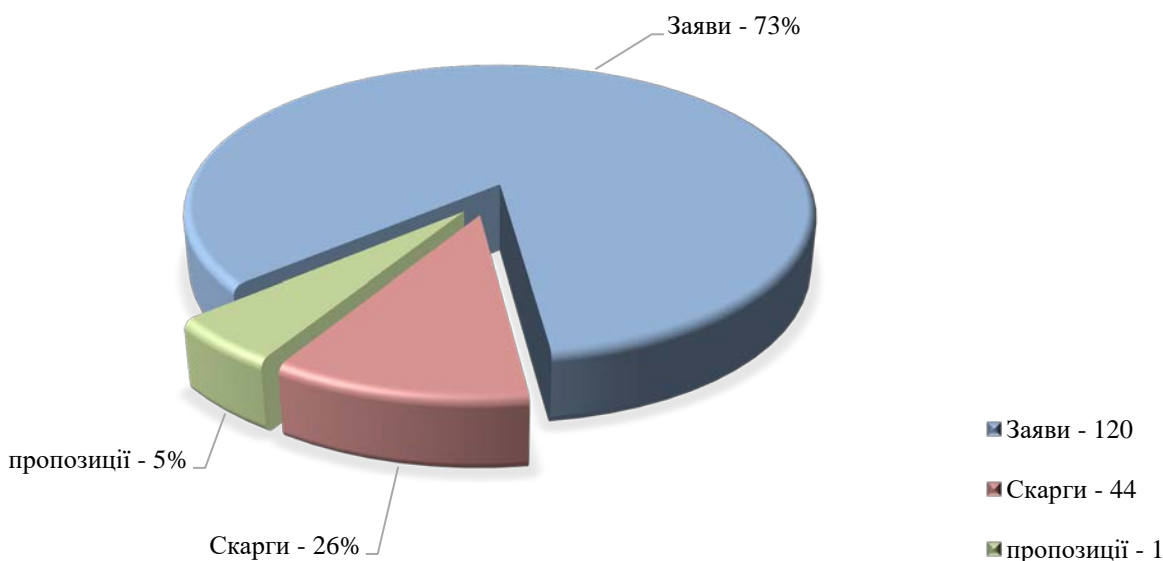


## Звіт про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Держлікслужби у II кварталі 2019 року

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 II кварталі 2019 року до Держлікслужби надійшло 165 звернень громадян. З усіх 165 звернень – 73% (120) складають заяви, 26% (44) – скарги, 1% (1) – пропозиції(зауваження). З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 109 (67%) звернень (з них електронною поштою – 80), з АПУ – 1 (1%), МОЗ України – 15 звернень (9%), через органи влади – 2 (1%), 34 (19%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», від інших органів, установ організацій – 3 (2%), на особистому прийомі – 1 (1%). Індивідуальні звернення становили 98% (164), колективні – 2% (1). Усього до Держлікслужби звернулося 174 громадянина.

### Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у II кварталі 2019 року



За типом надходження звернення, що надійшли, є листами – 138 (84 %), 27 – усні (16 %).

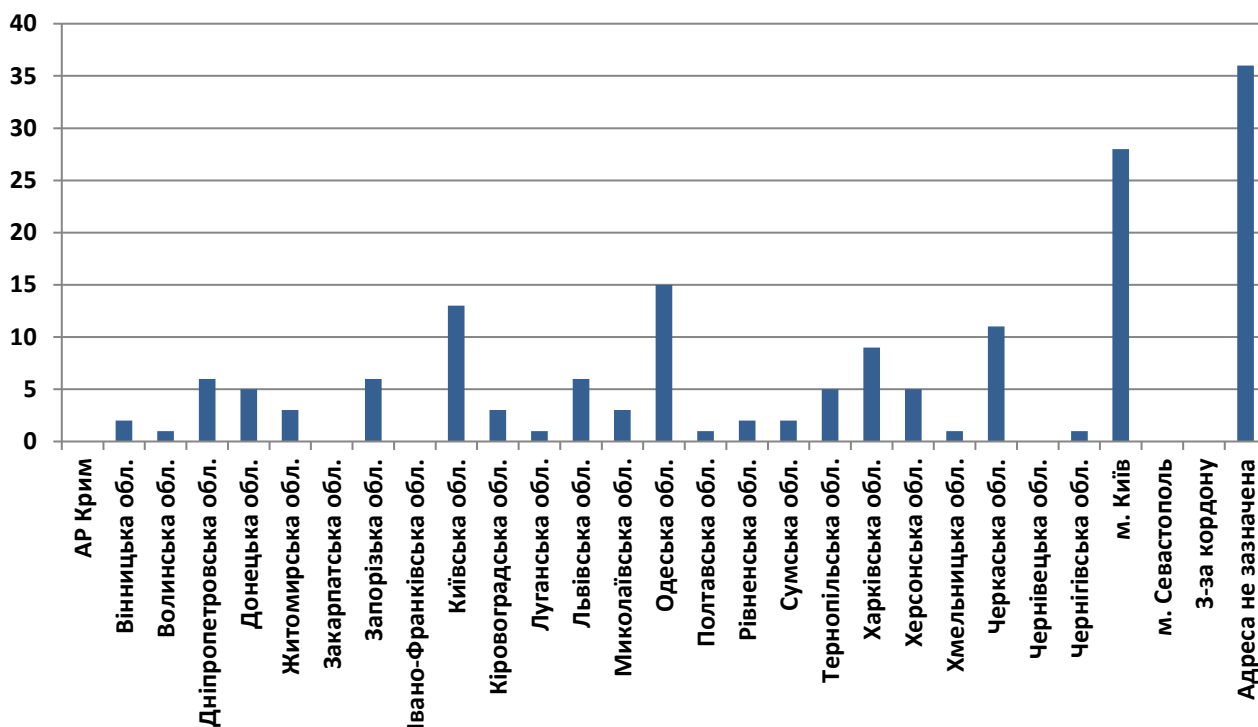
За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 39% (68); жінок – 58% (100); звернення, стать яких не визначено – 3% (6).

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 – 2;
- інвалід 2 групи – 4;
- ветеран праці – 1;
- дитина війни – 2;

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 15 пенсіонерів. Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (28).

### Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у II кварталі 2019 року



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

- якість лікарських засобів (61);
- обіг лікарських засобів (22);

- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (18);
- питання медичних виробів (7);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (9);
- питання роботи аптечних закладів (15);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (11);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (6);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність (2);
- праця і зарплата (10);
- діяльність підприємств та установ (2);
- інші (2).

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

Усі звернення громадян розглянуті Держлікслужбою у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян», а саме: надано 114 відповідей-роз'яснень; 1 – вирішено позитивно, 13 звернень було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 6 - звернень, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; 30 звернень - у стадії розгляду. З об'єктивних причин 1 звернення розглядалось у термін більше 45 днів. Насамперед, це пов'язано з додержанням вимог частини десятої статті 19 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» відповідно до якої позапланова перевірка додержання ліцензіатом вимог ліцензійних умов з підстав, передбачених пунктами 2, 4 та 5 частини дев'ятої цієї статті, здійснюється лише за наявності погодження спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування, яке надається на підставі рішення Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування за зверненням органу ліцензування. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 1 повторне та 1 дублетне 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.