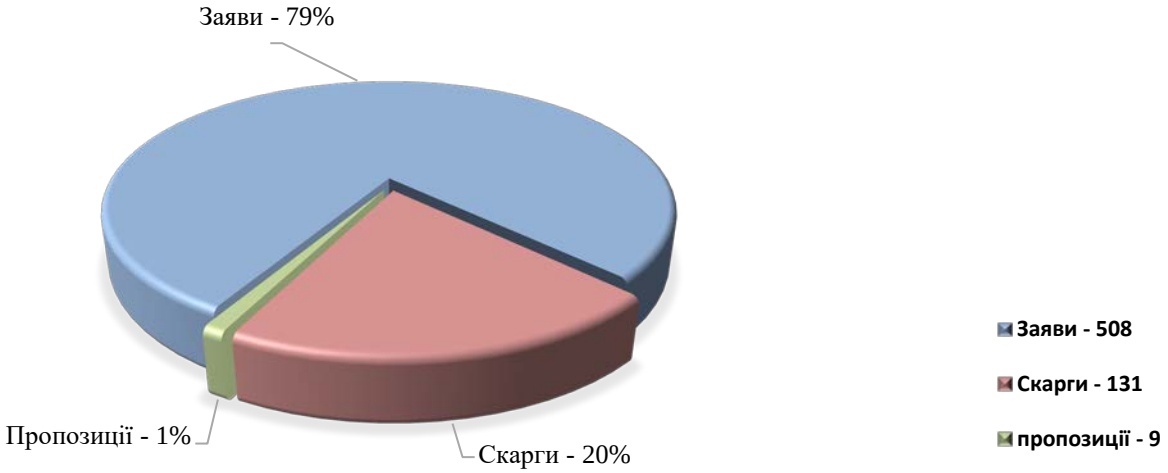
Звіт про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2019 році

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.

У 2019 році до Держлікслужби надійшло 648 звернень громадян. З усіх 648 звернень – 79% (508) складають заяви, 20% (131) – скарги, 1% (9) – пропозиції(зауваження). З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 396 (61%) звернень (з них електронною поштою – 253), з Офісу Президента України – 4 (1%), Міністерства охорони здоров'я України – 46 звернень (7%), через органи влади – 16 (2%), 173 (27%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», від інших органів, установ організацій – 3 (1%), на особистому прийомі – 10 (1%). Індивідуальні звернення становили 98% (638), колективні – 2% (10). Усього до Держлікслужби звернулося 822 громадянина.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2019 році



За типом надходження звернення, що надійшли, є листами - 483 (75%), 165 – усні (25%).

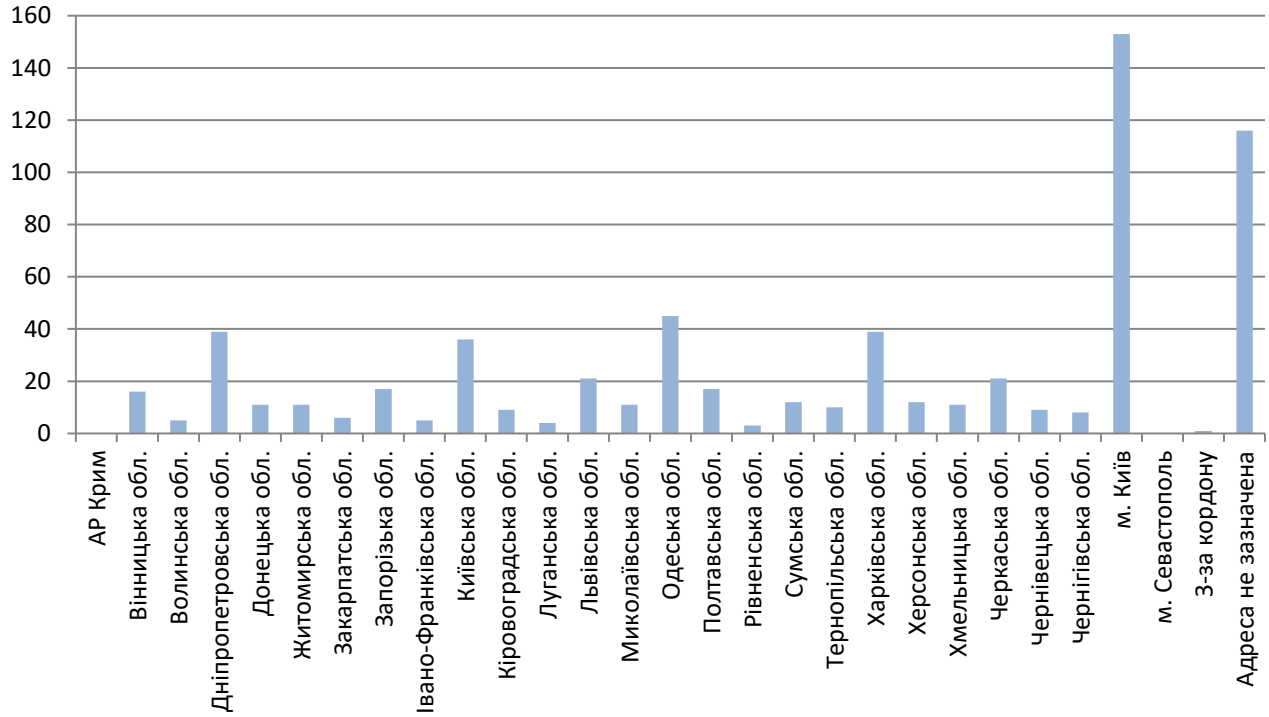
За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталося: чоловіків – 36% (297); жінок – 53% (432); звернення, стать яких не визначено – 11% (93).

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 – 7;
- інвалід 2 групи – 23;
- інвалід 3 групи – 7;
- інвалід війни – 1;
- ветеран війни – 2;
- ветеран праці – 5;
- учасник війни – 3;
- дитина війни – 9;
- учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 1.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 85 пенсіонерів. Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (153).

Звернення громадян по областям, що надійшли до Держлікслужби у 2019 році



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

- якість лікарських засобів (206);
- обіг лікарських засобів (114);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (73);
- питання медичних виробів (39);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (36);

- питання роботи аптечних закладів (46);
- питання фармацевтичного виробництва (12);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (28);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (29);
- праця і зарплата (20);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність (3);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (1);
- фінансова, податкова, митна політика (1);
- діяльність підприємств та установ (9);
- охорона здоров'я (7);
- інші (24).

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

Звернення громадян розглянуто Держлікслужбою у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян», а саме: надано 502 відповіді-роз'яснення; 17 – вирішено позитивно, 42 звернення було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 17 звернень, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; 1 звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»; 18 звернень – у стадії розгляду. З об'єктивних причин 51 звернення розглядались у термін більше 45 календарних 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 4 повторних та 5 дублетних звернень.

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