

Звіт про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Держлікслужби у IV 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 IV кварталі 2019 року до Держлікслужби надійшло 152 звернення громадян. З усіх 152 звернень – 89% (135) складають заяви, 9% (13) – скарги, 2%(4) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 97 (64%) звернень (з них електронною поштою – 75), з МОЗ України – 14 звернень (11%), через органи влади – 4 (1%), 34 (22%) звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», на особистому прийомі – 3 (2%). Індивідуальні звернення становили 98% (149), колективні – 2% (3). Усього до Держлікслужби звернулося 155 громадян.

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



За типом надходження звернення, що надійшли, є листами - 115 (76%), 37 – усні (24%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 44% (69); жінок – 56% (86).

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

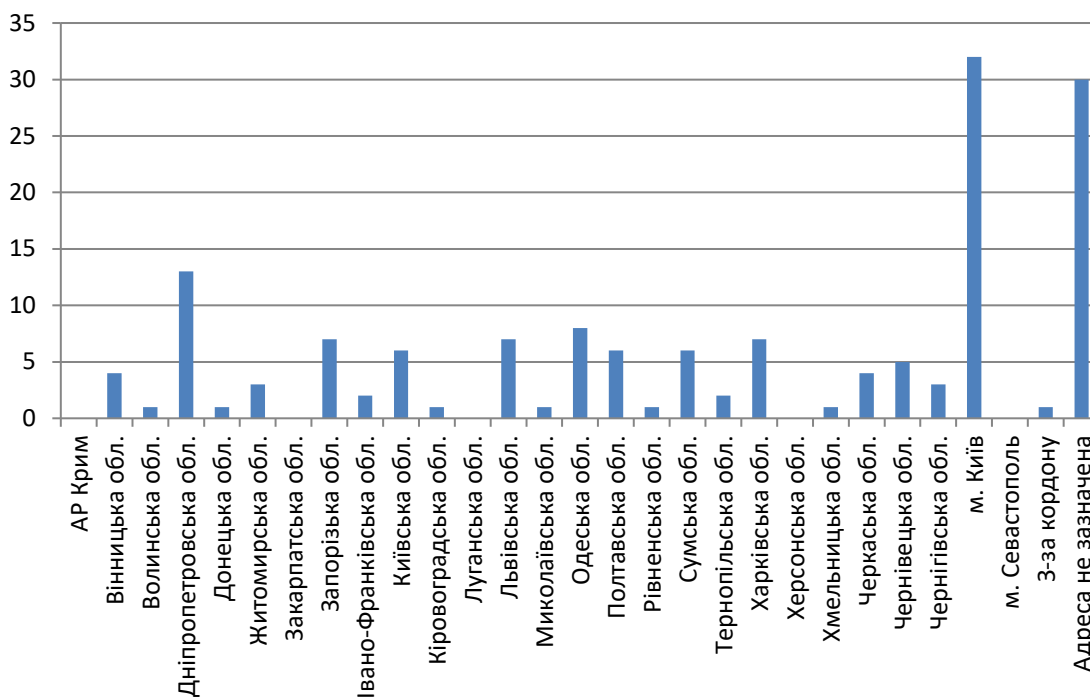
- інвалід 1 групи – 1;
- інвалід 2 групи – 6;

- інвалід 3 групи – 4;
- учасник війни – 2;
- дитина війни – 2.

До Держлікслужби протягом звітної періоду звернулося 16 пенсіонерів.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (32).

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



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

- якість лікарських засобів (49);
- обіг лікарських засобів (27);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (7);
- питання медичних виробів (20);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (5);
- питання роботи аптечних закладів (11);
- фармацевтичне виробництво (4);
- охорона здоров'я (1);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (6);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1;

- фінансова, податкова, митна політика – 1;
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 1;
- діяльність центральних органів виконавчої влади (10);
- праця і зарплата (3);
- діяльність підприємств та установ (2);
- інші (4).

При розгляді 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 116 відповідей-роз'яснень; 6 – вирішено позитивно, 9 звернень було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 1 звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; 17 звернень - у стадії розгляду. З об'єктивних причин 3 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.

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.