

## Аналітична довідка

про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Харківській області за період з 01 січня по 31 грудня 2019 року.

На виконання 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 Державній службі з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Харківській області здійснювались заходи, спрямовані на всебічний розгляд звернень громадян, оперативне вирішення порушених в них питань.

З 01 січня по 31 грудня 2019 року до Служби надійшло та було опрацьовано 100 звернень громадян, що на 60 звернень більше ніж у звітному періоді порівняно з відповідним періодом 2018 року.



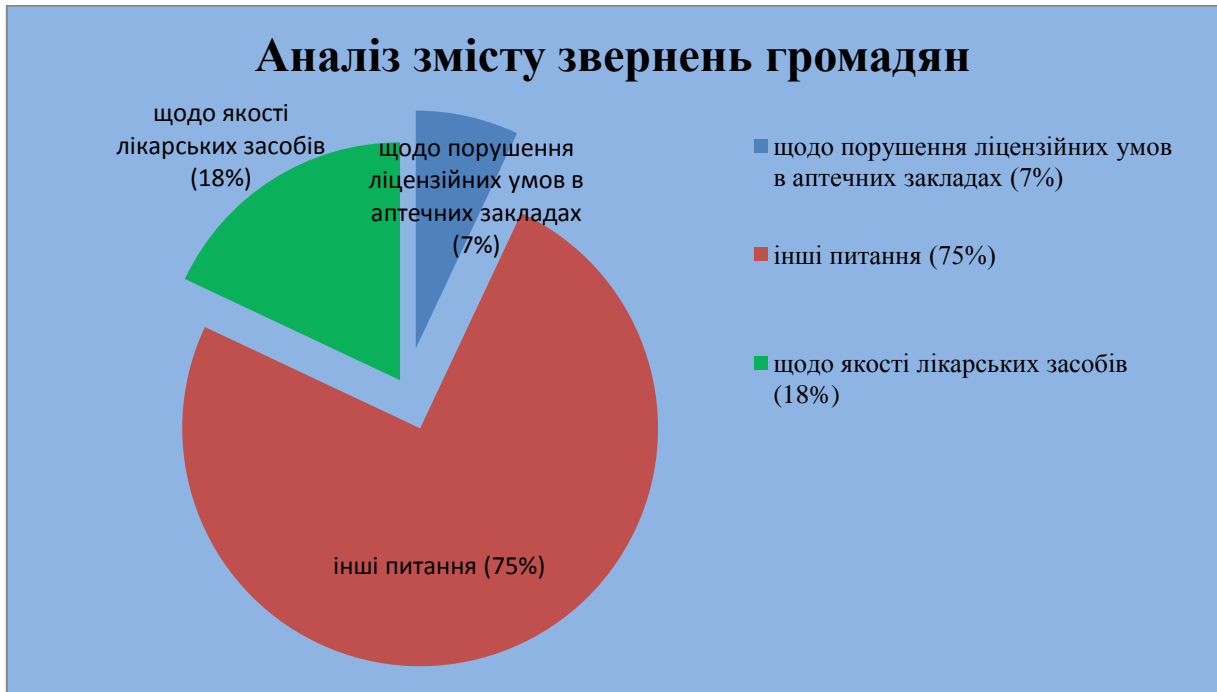
З усіх 100 звернень - 83 (83%) складають заяви, 17 (17%) скарги. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло – 6 звернень (6%), (від громадян на прийомі) - 12 звернень (12%), від Харківської обласної держадміністрації надійшло – 71 звернення (71%), 8 звернень (8%) направлено для розгляду з Держлікслужби, 3 звернення (3%) надійшло від інших установ та організацій.

Всі звернення були первинні та індивідуальні. 47 звернень надійшло від громадян, що потребують соціального захисту і підтримки, а саме, за соціальним станом: пенсіонери - 41, працівник бюджетної сфери – 1, безробітний -2, студент - 1; за категоріями: учасник війни-2, дитина війни - 7, інвалід 1 гр. – 5, інвалід 2 гр. - 12, інвалід 3 гр. – 5, ветеран праці – 3, з

багатодітної сім'ї – 1, одинока мати – 2, інші не зазначали відповідної інформації.

Питання, які порушували громадяни у своїх заявах та скаргах були:

- щодо якості лікарських засобів – 18;
- щодо порушення ліцензійних умов в аптечних закладах – 7;
- інші питання – 75.



У ході розгляду звернень громадян, було здійснено 16 позапланових перевірок суб'єктів господарювання у Харківській області.

Всі звернення громадян розглянуті Службою у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян». Із загальної кількості опрацьованих звернень громадянам надано 90 відповідей - роз'яснень, 9 звернень направлено за належністю у інші відомства та 1 звернення не підлягало розгляду.

Постійно проводиться робота, спрямована на дотримання термінів розгляду звернень громадян, надання обґрунтованих відповідей на звернення, на належне виконання резолюцій керівництва, перевіряється стан опрацювання виконавцями контрольних документів. Стан роботи зі зверненнями громадян щокварталу розглядається на оперативних нарадах керівництвом з працівниками служби. Контроль за вчасним та повним розглядом звернень громадян з метою забезпечення вимог законодавства та якісного задоволення обґрунтованих потреб громадян є важливою ділянкою роботи Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Харківській області.