

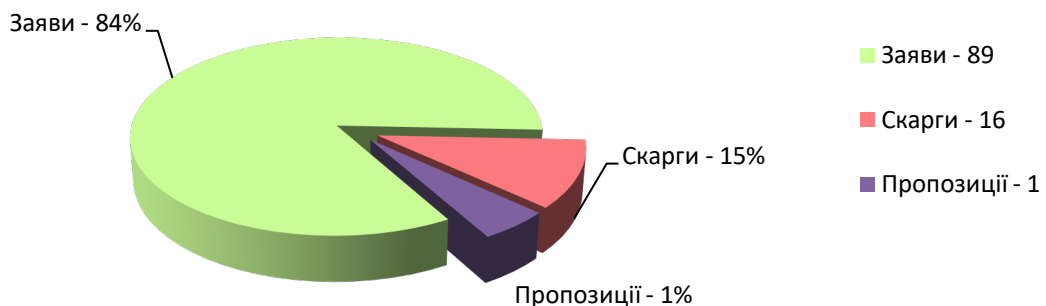
## Звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у II кварталі 2020 року

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 2020 року до Держлікслужби надійшло 256 звернень громадян. З усіх 106 звернень – 86% (89) складають заяви, 15% (16) – скарги, 1% (1) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 69 (66%) звернень (з них електронною поштою – 59), з СКМУ – 1 звернення (1%), з МОЗ України – 5 звернень (4%), через органи влади – 5 (4%), 26 (25%) звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр».

Індивідуальні звернення становили 99% (105), колективні – 1% (1). Усього до Держлікслужби звернулося 107 громадян.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у II кварталі 2020 року



Отримані звернення розподіляються за типом надходження: листи – 17 (16%), усні – 26 (25%), електронні – 63 (59%).

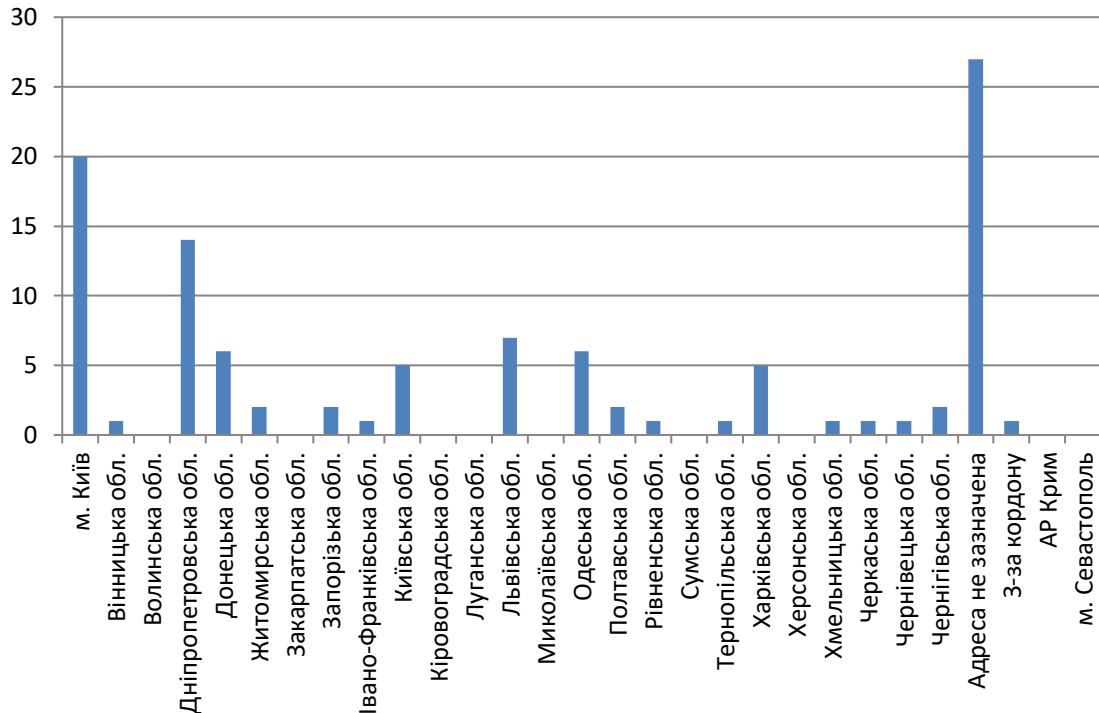
За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 43% (46); жінок – 57% (61).

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

- особа з інвалідністю 1 групи – 4;
- особа з інвалідністю 2 групи – 5;
- особа з інвалідністю внаслідок війни – 3;
- дитина війни – 1;

До Держлікслужби протягом звітнього періоду звернулося 13 пенсіонерів. Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (20).

**Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у II кварталі 2020 року**



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

- якість лікарських засобів (30);
- обіг лікарських засобів (19);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (1);
- питання медичних виробів (17);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (8);
- питання роботи аптечних закладів (14);
- питання фармацевтичного виробництва (4);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (1);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (3);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (1);
- праця і зарплата (3);
- охорона здоров'я (2);
- інше (3).

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 72 відповіді-роз'яснення; 5 – вирішено позитивно; 11 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. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 1 повторне і 3 дублетних звернення.

Особистий прийом громадян керівництвом Держлікслужби та посадовими особами структурних підрозділів проводиться згідно із затвердженим графіком. Інформація розміщена у приміщенні та на офіційному вебсайті Держлікслужби. Наразі відповідно до наказів Держлікслужби від 17.03.2020 № 322 «Про додаткові заходи із попередження виникнення коронавірусу COVID-19» та від 22.05.2020 № 466 «Про заходи із попередження виникнення коронавірусу COVID-19» тимчасово призупинено особистий прийом громадян в Держлікслужбі.

07.05.2020 проведено апаратну нараду «Про стан опрацювання звернень громадян у Держлікслужбі протягом 2019 року та I кварталу 2020 року».

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.