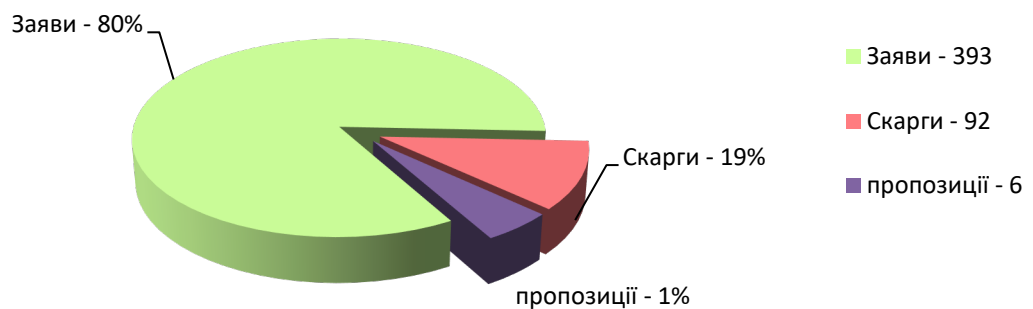


Звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2020 році

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 2020 році до Держлікслужби надійшло 491 звернення громадян. З усіх 491 звернення – 80% (393) складають заяви, 19% (92) – скарги, 1% (6) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 329 (67%) звернень (з них електронною поштою – 276), з Секретаріату Кабінету Міністрів України – 1 (1%), через органи влади – 34 (6%), 123 (25%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», на особистому прийомі – 4 (1%). Індивідуальні звернення становили 99% (489), колективні – 2 (1%). Усього до Держлікслужби звернулося 493 громадянина.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2020 році



Отримані звернення розподіляються за типом надходження: листи – 84 (17%), усні – 123 (25%), електронні – 284 (58%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 43% (215); жінок – 57% (278).

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

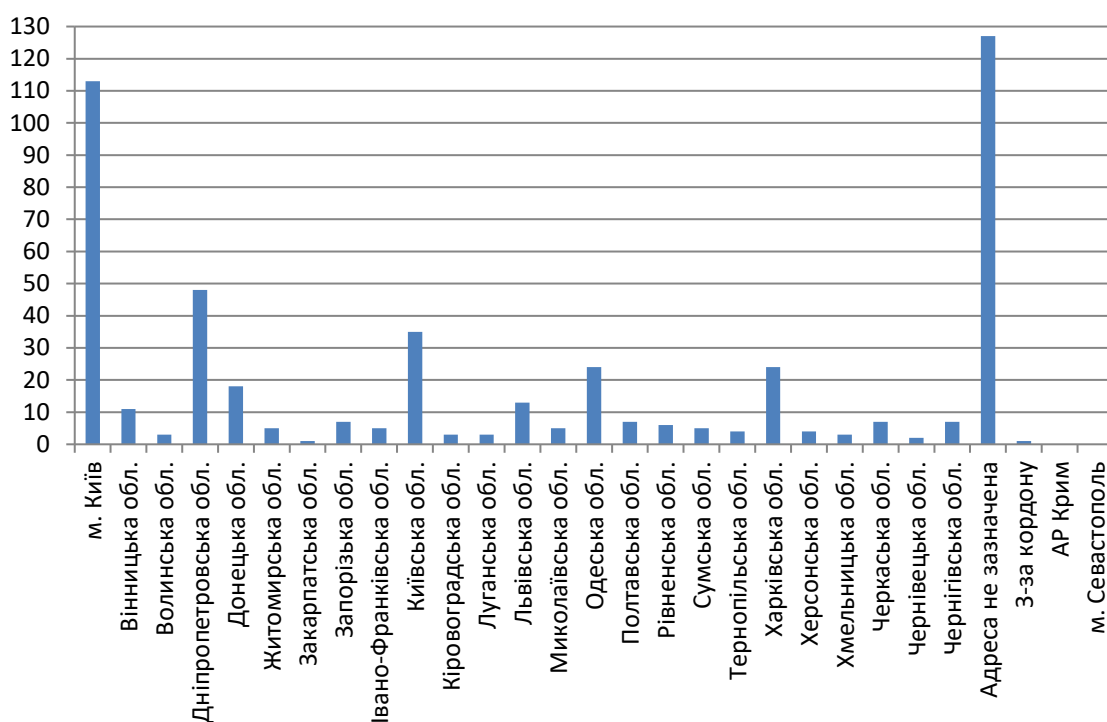
- особа з інвалідністю 1 групи – 9;
- особа з інвалідністю 2 групи – 17;
- особа з інвалідністю 3 групи – 8;
- особа з інвалідністю внаслідок війни – 4;

- ветеран праці – 2;
- учасник бойових дій – 1;
- Герой України – 1;
- дитина війни – 8.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 60 пенсіонерів.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (113).

Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у 2020 році



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

- якість лікарських засобів (168);
- обіг лікарських засобів (98);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (13);
- питання медичних виробів (65);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (25);
- питання роботи аптечних закладів (35);
- питання фармацевтичного виробництва (10);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (6);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (5);

- діяльність центральних органів виконавчої влади (13);
- діяльність підприємств та установ (5);
- праця і зарплата (24);
- охорона здоров'я (8);
- інше (16).

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 410 відповідей-роз'яснень; 30 – вирішено позитивно; 31 звернення було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 3 звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян», 5 звернень, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», 10 звернень - у стадії розгляду. З об'єктивних причин 2 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». Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 5 повторних та 8 дублетних звернень.

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.