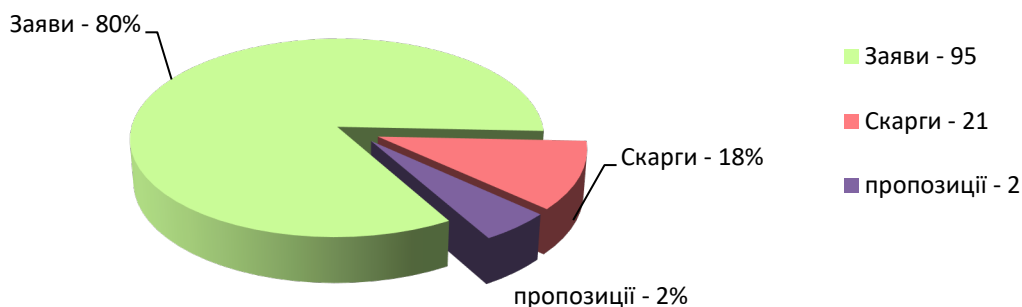


## Звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у IV кварталі 2020 року

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 IV кварталі 2020 року до Держлікслужби надійшло 118 звернень громадян. З усіх 118 звернень – 80% (95) складають заяви, 18% (21) – скарги, 2% (2) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 88 (75%) звернень (з них електронною поштою – 74), через органи влади – 5 (4%), 25 (21%) звернень надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», на особистому прийомі – 0. Індивідуальні звернення становили 100% (118), колективні – 0. Усього до Держлікслужби звернулося 118 громадян.

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



Отримані звернення розподіляються за типом надходження: листи – 22 (19%), усні – 24 (20%), електронні – 72 (61%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталояся: чоловіків – 41% (49); жінок – 59% (69).

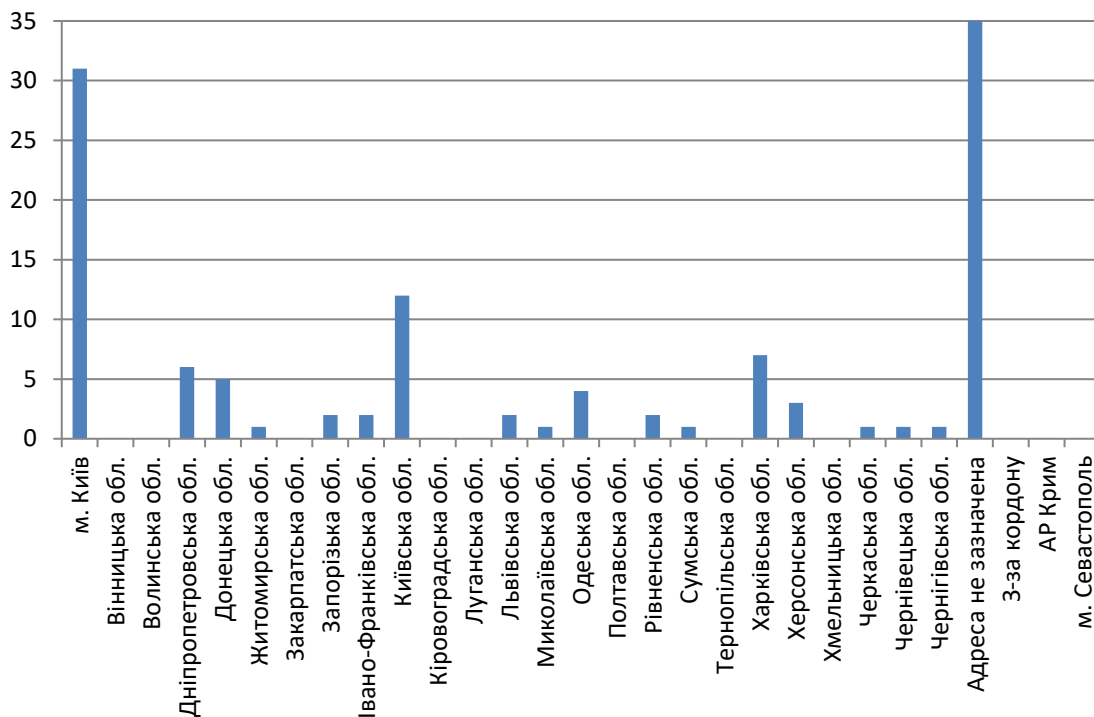
Залишається достатньо високою активність громадян, які мають встановлені законодавством пільги. Зі зверненнями зверталися наступні категорії громадян, що потребують соціального захисту і підтримки:

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

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 11 пенсіонерів.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (31).

#### Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у IV кварталі 2020 року



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

- якість лікарських засобів (34);
- обіг лікарських засобів (29);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (3);
- питання медичних виробів (18);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (4);
- питання роботи аптечних закладів (9);
- питання фармацевтичного виробництва (3);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (1);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (3);
- діяльність підприємств та установ (4);
- праця і зарплата (6);
- охорона здоров'я (1);
- 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 93 відповіді-роз'яснення; 6 – вирішено позитивно; 7 звернень було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 2 звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 ЗУ «Про звернення громадян», 10 звернень - у стадії розгляду. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 2 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 наказу Держлікслужби від 17.03.2020 № 322 «Про додаткові заходи із попередження виникнення коронавірусу COVID-19» тимчасово призупинено особистий прийом громадян в Держлікслужбі.

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.