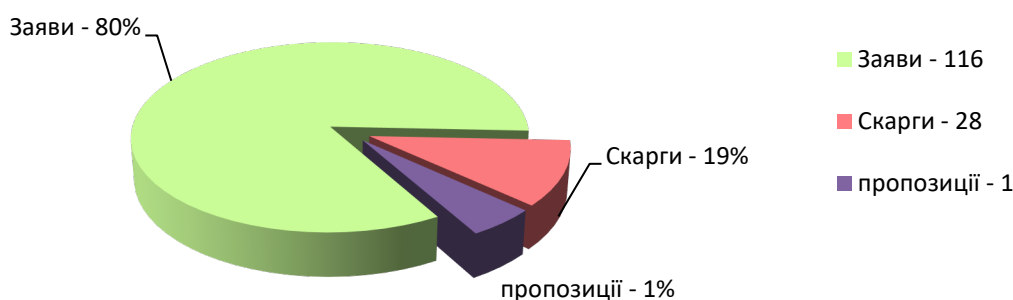


## Звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у I кварталі 2021 року

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» в 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 I кварталі 2021 року до Держлікслужби надійшло 145 звернень громадян, що на 5 менше ніж у звітному періоді порівняно з відповідним періодом 2020 року. З усіх 145 звернень – 80% (116) складають заяви, 9% (28) – скарги, 1% (1) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 85 (59%) звернень (з них електронною поштою – 61), з МОЗ України – 15 звернень (10%), через органи влади – 11 (8%), 34 (23%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», на особистому прийомі – 0. Індивідуальні звернення становили 98% (142), колективні – 2% (3). Усього до Держлікслужби звернулося 196 громадян.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у I кварталі 2021 року



Отримані звернення розподіляються за типом надходження: листи – 47 (33%), усні – 37 (25%), електронні – 61 (42%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталася: чоловіків – 44% (86); жінок – 56% (110).

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

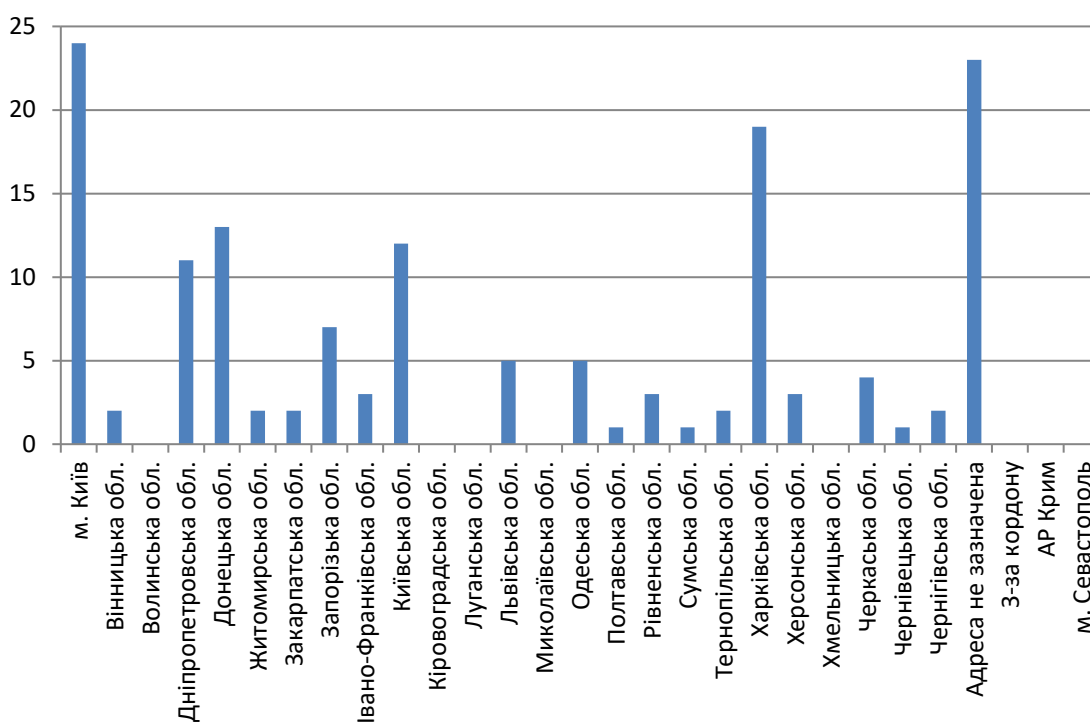
- особа з інвалідністю 1 групи – 2;
- особа з інвалідністю 2 групи – 5;
- особа з інвалідністю 3 групи – 3;

- особа з інвалідністю внаслідок війни – 1;
- ветеран праці – 1;
- багатодітна сім'я – 2.

До Держлікслужби протягом звітнього періоду звернулося 20 пенсіонерів.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (24).

#### РОЗПОДІЛ звернень за адміністративно-територіальними одиницями України



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

- якість лікарських засобів (49);
- обіг лікарських засобів (23);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (4);
- питання медичних виробів (17);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (6);
- питання роботи аптечних закладів (28);
- питання фармацевтичного виробництва (4);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (1);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (4);
- діяльність підприємств та установ (1);
- праця і зарплата (4);
- охорона здоров'я (3);

- інше (1).

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 101 відповідь-роз'яснення; 7 – вирішено позитивно; 18 звернень було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 2 - звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян; 17 звернень - у стадії розгляду. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 1 повторне і 6 дублетних звернень.

У лютому 2021 року Відділом загально-адміністративної роботи проведено навчання співробітників Держлікслужби на тему: «Перевірка знань законодавства про звернення громадян». За результатами навчання було проведено тестування.

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.