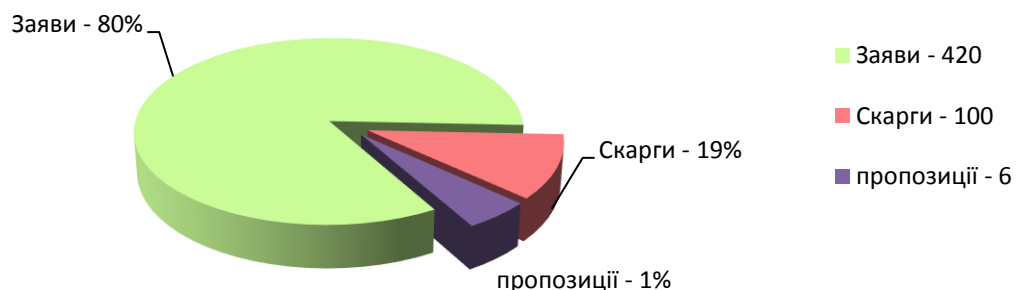


Звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2021 році

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 2021 році до Держлікслужби надійшло 526 звернень громадян, що на 35 більше ніж у звітному періоді порівняно з відповідним періодом 2020 року. З усіх 526 звернень – 80% (420) складають заяви, 19% (100) – скарги, 1% (6) – пропозиції. З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 348 (66%) звернень (з них електронною поштою – 270), через органи влади – 74 (14%), від інших органів, установ, організацій – 1 (1%), 103 (19%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», на особистому прийомі – 0. Індивідуальні звернення становили 99% (522), колективні – 4 (1%). Усього до Держлікслужби звернулося 578 громадян.

**Показники у розрізі видів звернень громадян, що
надійшли до Держлікслужби у 2021 році**



Отримані звернення розподіляються за типом надходження: листи – 148 (28%), усні – 124 (24%), електронні – 254 (48%).

За статевим розподілом авторів звернень, до Держлікслужби зверталось: чоловіків – 43% (268); жінок – 57% (310). Залишається достатньо високою активність громадян, які мають встановлені законодавством пільги. Зі зверненнями зверталися наступні категорії громадян, що потребують соціального захисту і підтримки:

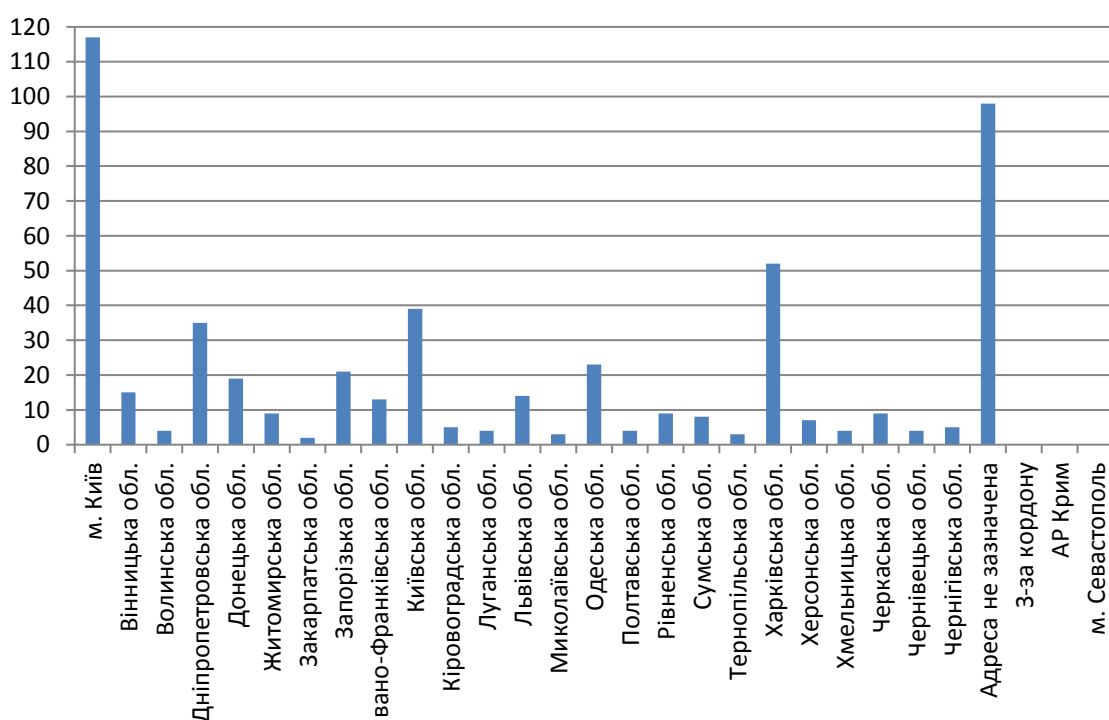
- особа з інвалідністю 1 групи – 5;
- особа з інвалідністю 2 групи – 21;
- особа з інвалідністю 3 групи – 9;
- особа з інвалідністю внаслідок війни – 1;
- ветеран війни – 2;

- ветеран праці – 1;
- учасник бойових дій – 1;
- одинока мати – 1;
- дитина війни – 2;
- багатодітна сім'я – 3;
- особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи - 1.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 60 пенсіонерів.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (117).

Звернення громадян по областях, що надійшли до Держлікслужби у 2021 році



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

- якість лікарських засобів (179);
- обіг лікарських засобів (73);
- порушення ліцензійних умов в аптечних закладах (21);
- питання медичних виробів (56);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (26);
- питання роботи аптечних закладів (94);
- питання фармацевтичного виробництва (9);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (12);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (2);

- фінансова, податкова, митна політика (2);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (10);
- діяльність підприємств та установ (3);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність (3);
- праця і зарплата (12);
- охорона здоров'я (12);
- інше (12).

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 421 відповідь-роз'яснення; 24 – вирішено позитивно; 57 звернень 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», 6 звернень, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», 15 звернень - у стадії розгляду. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 10 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.