

Звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2023 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» 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.

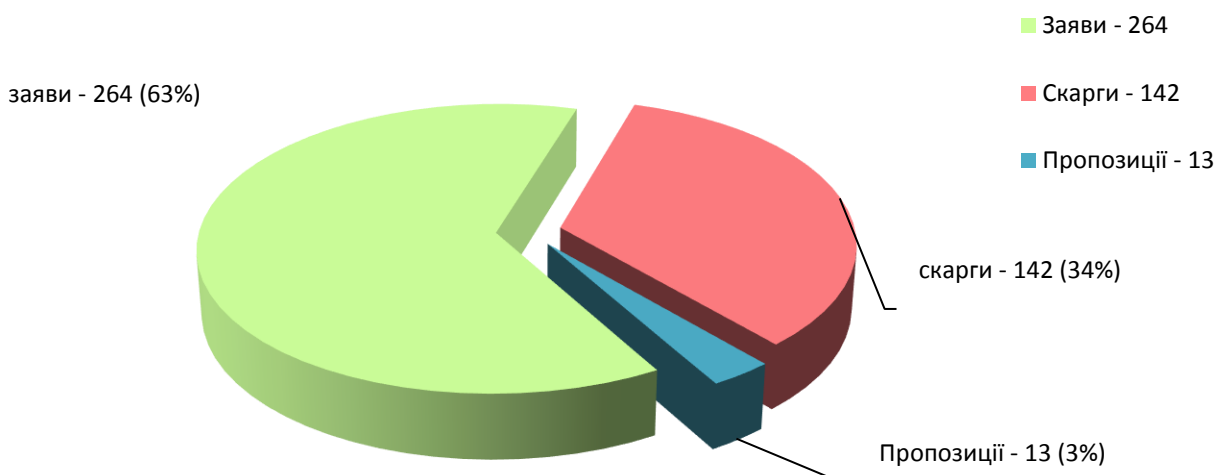
У 2023 році до Держлікслужби надійшло 419 звернень громадян, що на 44 звернення більше ніж у звітному періоді порівняно з відповідним періодом 2022 року (375 звернень громадян).

З усіх 419 звернень 264 (63%) складають заяви, 142 (34%) – скарги, 13 (3%) – пропозиції.

З них безпосередньо (від громадян поштою) надійшло 285 (68%) звернень (з них електронною поштою – 235), через органи влади – 42 (10%) звернення (в тому числі з МОЗ України – 33 звернення; від СКМУ – 4 звернення), 82 (19%) звернення надійшло від державної установи «Урядовий контактний центр», від інших органів, установ, організацій – 8 (2%), на особистому прийомі – 2 (1%).

Індивідуальні звернення – 416 (становлять 99%), колективні – 3 (1%).
Усього до Держлікслужби звернулося 393 громадянина.

Показники у розрізі видів звернень громадян, що надійшли до Держлікслужби у 2023 році



Отримані звернення розподіляються за типом надходження: листи – 102 (24%), усні – 82 (20%), електронні – 235 (56%).

За статевим розподілом авторів звернень до Держлікслужби звернулося: чоловіків – 154 (39%); жінок – 239 (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 – 3;
- особа з інвалідністю 2 групи – 11;
- особа з інвалідністю 3 групи – 8;
- ветеран праці – 4;
- дитина війни – 1;
- особа, евакуйована із зони ЧАЕС, учасник ліквідації аварії на ЧАЕС –2.

До Держлікслужби протягом звітного періоду звернулося 42 пенсіонера, військовослужбовців – 2, держслужбовців – 4, працівників бюджетної сфери - 6.

Найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (86) та Київської області (28), м. Одеси та Одеської області (68), Дніпропетровської області (28), Харківської області (24).

РОЗПОДІЛ

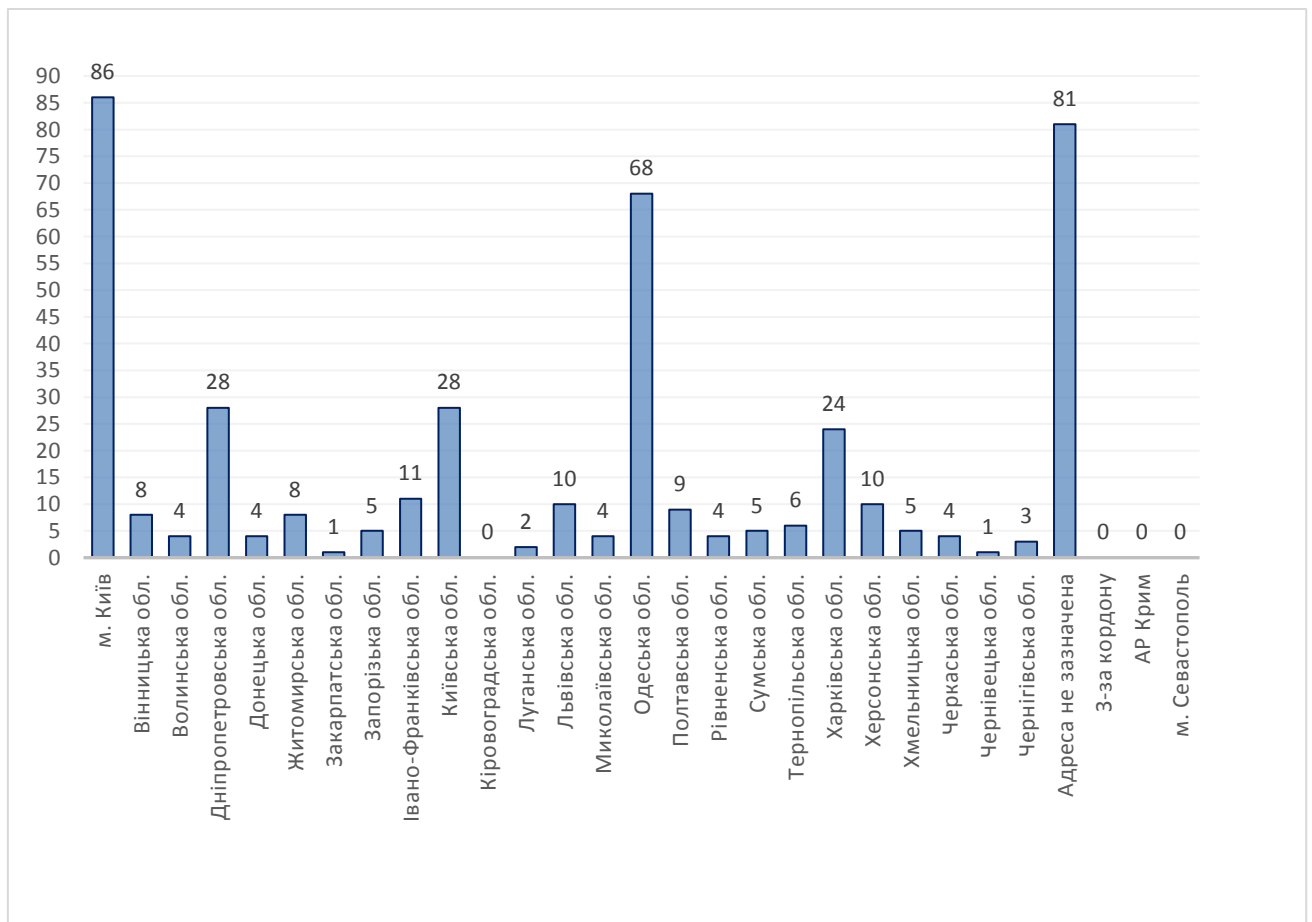
звернень за адміністративно-територіальними одиницями України

№ з/п	Адміністративно-територіальні одиниці України	Кількість звернень
1	Автономна Республіка Крим	0
2	Вінницька область	8
3	Волинська область	4
4	Дніпропетровська область	28
5	Донецька область	4
6	Житомирська область	8
7	Закарпатська область	1
8	Запорізька область	5
9	Івано-Франківська область	11
10	Київська область	28
11	Кіровоградська область	0
12	Луганська область	2
13	Львівська область	10

14	Миколаївська область	4
15	Одеська область	68
16	Полтавська область	9
17	Рівненська область	4
18	Сумська область	5
19	Тернопільська область	6
20	Харківська область	24
21	Херсонська область	10
22	Хмельницька область	5
23	Черкаська область	4
24	Чернівецька область	1
25	Чернігівська область	3
26	м. Київ	86
27	м. Севастополь	0
	Адреса не зазначена	81
	З-за кордону	0
	Всього	419

РОЗПОДІЛ

звернень за адміністративно-територіальними одиницями України



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

- якість лікарських засобів (77);
- порушення ліцензійних умов (45);
- питання роботи аптечних закладів (76);
- інші питання (55);
- обіг лікарських засобів (33);
- праця і зарплата (17);
- питання медичних виробів (25);
- охорона здоров'я (22);
- обіг наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів (18);
- питання цін на лікарські засоби та вироби медичного призначення (7);
- питання фармацевтичного виробництва (4);
- забезпечення ліками та виробами медичного призначення (5);
- діяльність центральних органів виконавчої влади (15);
- діяльність місцевих органів виконавчої влади (2);
- діяльність підприємств та установ (3);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (6);
- реєстрація виробів медичного призначення та медичного обладнання (1);
- реклама лікарських засобів та виробів медичного призначення (1);
- соціальний захист населення (1);
- сертифікація виробництва (1);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво (4);
- транспорт і зв'язок (1).

При розгляді звернень проводиться активна співпраця між структурними підрозділами Держлікслужби, територіальними органами Держлікслужби, а також іншими організаціями та установами.

Структурними підрозділами Держлікслужби у 2023 році опрацьовано звернень:

№№ п\п	Структурний підрозділ Держлікслужби	Всього звернень
1	Департамент контролю якості лікарських засобів та крові	117

2	Управління ліцензування виробництва лікарських засобів, крові та сертифікації	5
3	Управління оптової та роздрібною торгівлі лікарськими засобам	204
4	Відділ державного ринкового нагляду за обігом медичних виробів	41
5	Управління державного регулювання та контролю у сфері обігу наркотичних засобів, психотропних речовин, прекурсорів	34
6	Управління комунікацій - Відділ міжнародних відносин	2
7	Відділ правового забезпечення	3
8	Відділ бухгалтерського обліку та планування	3
9	Відділ з управління персоналом	7
10	Відділ адміністрування баз даних	1
11	Сектор управління ресурсами	1
12	Сектор запобігання та виявлення корупції	1
	ВСЬОГО:	419

Усі звернення громадян розглянуті Держлікслужбою у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян», а саме: надано 151 відповідей-роз'яснень; 234 – вирішено позитивно; 27 звернень було надіслано на розгляд за належністю іншим установам; 1 – відмовлено у задоволенні; 2 – звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; 0 – звернень, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»; 4 звернення – у стадії розгляду. Крім того, за звітний період до Держлікслужби надійшло 26 повторних 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.