

**Обзор обращений граждан, поступивших в
Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения
в IV квартале 2015 года**

В IV квартале 2015 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 9113 обращений граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 10407. Данные показатели говорят об увеличении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзор на 20,3% и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 15,4% по сравнению с III кварталом 2015 года.

Поступление обращений распределилось следующим образом:

<i>Форма обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
Электронный документ	45,6%	30,4%
Письменное обращение	41,8%	56,7%
Телефоны «Горячей линии»	11,4%	8,1%
Другое	1,2%	4,8%

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей в IV квартале 2015 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского и Приволжского, откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Самые высокие показатели активности отмечены в Крымском и Центральном федеральных округах. В Центральном, Северо-Западном, Уральском, Сибирском, Дальневосточном и Южном федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве и Санкт-Петербурге, Ямало-Ненецком автономном округе, Краснодарском и Камчатском краях, Калининградской, Ленинградской, Московской, Мурманской и Псковской областях.

Проанализировав динамику поступления обращений граждан следует отметить, что в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросу реализации государственных программ и национальных проектов обратилось 179 граждан, что на 120 обращений больше по сравнению с III кварталом 2015 года; качества и безопасности медицинской деятельности – 4061 гражданин, что на 825 обращений больше по сравнению с III кварталом 2015 года; лекарственного обеспечения - 1243 граждан, что на 264 обращения больше по сравнению с III кварталом 2015 года.

В Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации граждане наиболее часто обращались по вопросу качества оказания медицинской помощи (рассмотрено 5158 писем, что на 709 обращений или 16% больше по сравнению с III кварталом 2015 года), а также по вопросам

лекарственного обеспечения граждан (1817 граждан, что на 279 обращений или 18% больше по сравнению с III кварталом 2015 года).

**Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан
в Росздравнадзор в IV квартале 2015 года**

Тематика обращения	Центральный аппарат Росздравнадзора	Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации
	% от общего количества обращений	% от общего количества обращений
Качество и безопасность медицинской деятельности	44,5%	58,8%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	28,5%	0,8%
Лекарственное обеспечение граждан	16,5%	20,7%
Реализация программ и национальных проектов	1,9%	4,1%
Лицензирование	2%	1,8%
Обращение медицинских изделий	1%	1%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	2%	3,7%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	0,4%	0,3%
Другие вопросы	3,2%	8,8%

Наиболее часто граждане обращались в Росздравнадзор по вопросу ненадлежащего, по мнению заявителей, качества медицинской помощи, оказанной в медицинских организациях, находящихся в ведомстве субъекта Российской Федерации (86%), в 5% обращениях содержались жалобы на федеральные медицинские учреждения, на частные медицинские учреждения поступило 7% обращений и 2% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации.

По результатам рассмотрения обращений граждан в центральный аппарат и территориальные органы Росздравнадзора по принадлежности в органы государственной власти в сфере здравоохранения по субъектам Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации переадресовано 6270 писем, 6105 авторам даны необходимые разъяснения, в 794 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 249 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1512 обращениям.

По результатам документарных и выездных проверок, а также анализа информации, полученной из органов государственной власти в сфере здравоохранения по субъектам Российской Федерации, факты, изложенные заявителями, не подтвердились в 1700 случаях, по 983 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 692 обращениям факты подтвердились частично. По результатам проверок информация направлена в органы государственной власти и прокуратуры субъектов Российской Федерации, выданы предписания об устранении выявленных нарушений, составлены протоколы об административном правонарушении.

Приёмную центрального аппарата Росздравнадзора посетили 385 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам допуска к работе на территории Российской Федерации (77,1%), 16,8% – по вопросам качества оказания медицинской помощи, 1,8% – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 1% – по вопросам лицензирования, 0,7% – по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции, 0,8% – по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора и 1,8% – по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 338 посетителям, и принято 47 письменных обращений.

В приемные Территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 877 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 33,6%, лекарственного обеспечения – 13,6%, лицензирования – 9,9%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 9,5%, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 4,4%, обращения медицинских изделий – 1,3%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 0,7%, по другим вопросам – 27%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 619 посетителям и принято 258 письменных обращений.