

**Обзор обращений граждан, поступивших в  
Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения  
во II квартале 2016 года**

Во II квартале 2016 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 6734 обращений граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 10061. Данные показатели говорят об увеличении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзора на 8% и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 7,3% по сравнению с I кварталом 2016 года.

Поступление обращений распределилось следующим образом:

<i><b>Форма обращения</b></i>	<i><b>Центральный аппарат Росздравнадзора</b></i>	<i><b>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</b></i>
Электронный документ	48,4%	25,4%
Письменное обращение	36,2%	59%
Телефоны «Горячей линии»	12,4%	4,8%
Другое	3%	10,8%

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей за II квартал 2016 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского и Сибирского, откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Самые высокие показатели активности отмечены в Центральном и Крымском федеральных округах. Активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве и Севастополе, Краснодарском крае, Воронежской, Калининградской, Магаданской, Московской и Псковской областях.

Проанализировав динамику поступления обращений граждан следует отметить, что в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам лицензирования обратилось 190 граждан, что на 41 обращение или 27,5% больше по сравнению с I кварталом 2016 года; льготного лекарственного обеспечения – 1610 граждан, что на 264 обращения или 1,6% больше по сравнению с I кварталом 2016 года; качества и безопасности медицинской помощи – 3449 граждан, что на 205 обращений или 6,4% больше по сравнению с I кварталом 2016 года. В территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации во II квартале 2016 года по сравнению с I кварталом 2016 года на 48,1% выросло количество обращений по вопросам обращения медицинских изделий, на 39% по вопросам льготного лекарственного обеспечения и на 11% по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности.

**Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан  
в Росздравнадзор во II квартале 2016 года**

<b>Тематика обращения</b>	<b>Центральный аппарат Росздравнадзора</b>	<b>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</b>
	<b>% от общего количества обращений</b>	<b>% от общего количества обращений</b>
Качество и безопасность медицинской деятельности	51,2%	65%
Лекарственное обеспечение граждан	23,9%	25,4%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	5,6%	0,6%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	3,3%	2,6%
Лицензирование	2,8,%	1,9%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	1,7%	0,3%
Обращение медицинских изделий	1,6%	1,4%
Реализация программ и национальных проектов	1,5%	2,1%
Другие вопросы	8,4%	0,7%

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 (83,4%), в 6,8% обращениях содержались жалобы на частные медицинские учреждения, на федеральные медицинские учреждения поступило 6,6% обращений и 3,2% 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 6223 письма, 4902 авторам даны необходимые разъяснения, в 582 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 125 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1179 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 1789 случаях, по 868 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 703 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 посетило 143 гражданина. Основная часть посетителей обращалась по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности (46,8%), 31,4% – по вопросам допуска к профессиональной деятельности на территории Российской Федерации лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах, 7% – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 3,5% – по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции, 3,5% – по вопросам лицензирования, 4,3% – по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора и 3,5% - по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 79 посетителям, и принято 64 письменных обращений.

В приемные территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 646 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 45,8%, лекарственного обеспечения – 17,2%, лицензирования – 8%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 8,2%, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 3,8%, обращения медицинских изделий – 2,9%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 0,8%, вопросам реализации программ и национальных проектов – 0,6%, по другим вопросам – 12,7%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 456 посетителям и принято 190 письменных обращений.