

**Обзор обращений граждан, поступивших
в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения
в III квартале 2017 года**

В III квартале 2017 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 7101 обращение гражданина, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 11819 обращений. Данные показатели говорят об уменьшении количества обращений граждан в центральный аппарат на 11% и в территориальные органы - на 2,3% по сравнению со II кварталом 2017 года.

О доступности и открытости деятельности Росздравнадзора можно судить по количеству предложенных заявителю способов направления обращений. Источники обращений представлены в таблице 1.

Таблица 1. Обращения, поступившие в Росздравнадзор в III квартале 2017 года

<i>Форма обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
Электронный документ	60,6%	41,4%
Бумажный документ	28,2%	50,8%
Горячая линия	10,9%	6,2%
Другие (Средства массовой информации, факс)	0,3%	1,6%

Количество поступивших обращений граждан на 100 тыс. жителей за III квартал 2017 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Уральского и Северо-Кавказского, откуда за месяц поступило наименьшее количество писем. Самые высокие показатели активности граждан отмечены в Центральном, Южном и Северо-Западном федеральных округах. В Центральном, Южном, Северо-Западном, Приволжском, Сибирском, Дальневосточном, Уральском и Северо-Кавказском федеральных округах активнее всего направляли свои обращения заявители, проживающие в Московской области, г. Севастополе, Мурманской, Ульяновской областях, Алтайском крае, Магаданской, Челябинской областях, Ставропольском крае.

Анализ динамики поступления обращений граждан показал, что в центральном аппарате Росздравнадзора за III квартал 2017 года по сравнению со II кварталом 2017 года увеличение числа обращений наблюдалось по вопросам лицензирования - на 57 обращений (обратилось 278 граждан) и кадровым и антикоррупционным вопросам – на 7 обращений (обратилось 172 гражданина). Снижение количества обращений в центральный аппарат

Росздравнадзора за III квартал 2017 года по сравнению со II кварталом 2017 года наблюдалось по следующим вопросам: льготного лекарственного обеспечения - на 363 обращения (обратилось 1962 гражданина); реализации программ и национальных проектов – на 44 обращения (обратилось 148 граждан); обращения лекарственных средств и медицинской продукции – на 33 обращения (обратилось 234 гражданина); качества и безопасности медицинской деятельности – на 126 обращений (обратилось 4123 гражданина) и допуска к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах – на 116 обращений (обратилось 127 граждан).

В территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в III квартале 2017 года по сравнению со II кварталом 2017 года увеличилось количество обращений по следующим вопросам: лицензирования – на 78 обращений (обратилось 460 граждан); качества и безопасности медицинской деятельности – на 27 обращений (обратилось 7485 граждан); льготного лекарственного обеспечения - на 520 обращений (обратилось 3248 граждан); допуска к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах – на 20 обращений (обратился 81 гражданин); кадровым и антикоррупционным вопросам – на 7 обращений (обратилось 108 граждан). Снижение количества обращений, поступивших в территориальные органы Росздравнадзора за III квартал 2017 года по сравнению со II кварталом 2017 года наблюдалось по следующим вопросам: льготного лекарственного обеспечения – на 148 обращений (обратилось 3100 граждан); реализации программ и национальных проектов – на 56 обращений (обратилось 150 граждан); обращения лекарственных средств и медицинской продукции – на 76 обращений (обратилось 366 граждан).

Таблица 2. Основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, поступивших в Росздравнадзор в III квартале 2017 года

<i>Тематика обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
	<i>% от общего количества обращений</i>	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Качество и безопасность медицинской деятельности	55,5%	59,7%
Лекарственное обеспечение граждан	26,4%	24,7%
Лицензирование	3,7%	3,7%

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	3,1%	2,9%
Обращение медицинских изделий	1,9%	0,8%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	2,3%	0,9%
Реализация программ и национальных проектов	2%	1,2%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	1,7%	0,6%
Другие вопросы	3,4%	5,5%

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 (70,1%), где оказывается наибольший объем помощи, в 15,7% обращений содержались жалобы на частные медицинские учреждения, в 9,7% - на федеральные медицинские учреждения, 4,5% 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 7240 писем, 5958 авторам даны необходимые разъяснения, в 150 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 113 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1020 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 1370 случаях, по 679 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 417 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 123 гражданина. Основная часть посетителей обращалась по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности (54,3 %), 24,4% – по вопросам допуска к профессиональной деятельности на территории Российской Федерации лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в

иностранных государствах; 5,5% - по кадровым и антикоррупционным вопросам; по вопросам лицензирования – 3,2; по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора – 3,2% и 9,4% - по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 64 посетителям и принято 59 письменных обращений.

В приемные территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 466 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 49,4%, лекарственного обеспечения – 15,5 %, лицензирования – 9%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 6,7%, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 2,7%; обращения медицинских изделий – 1,2%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 0,4%, вопросам реализации программ и национальных проектов – 0,4%, по другим вопросам – 14,7%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 258 посетителям и принято 208 письменных обращений.