

**Обзор обращений граждан, поступивших в
Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения
в IV квартале 2014 года.**

В IV квартале 2014 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 8690 обращений граждан, что на 19% больше, по сравнению с III кварталом, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 7558, что на 18% больше, по сравнению со III кварталом.

По каналам связи поступление обращений распределилось следующим образом:

<i>Канал связи</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
«Личный кабинет»	1961	195
Интернет	1103	1871
Каналы электронного обмена	857	107
Личный прием	1120	492
Почта	3590	4327
Средства массовой информации	1	14
Телефон	1	455
Факс	17	135
Другие	40	21

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей в IV квартале 2014 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского Дальневосточного и Сибирского федеральных округов, откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Относительно высокий показатель активности отмечен в Центральном федеральном округе, особенно в г. Москве и Московской области, и в Южном федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Санкт-Петербурге, Краснодарском, Ростовской, Ставропольском краях.

Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан в Росздравнадзор в IV квартале 2014 года:

<i>Тематика обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>		<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>	
	<i>Количество обращений по теме</i>	<i>% от общего количества обращений</i>	<i>Количество обращений по теме</i>	<i>% от общего количества обращений</i>
Качество и безопасность медицинской деятельности	2769	31,41%	4038	56,35%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	4633	52,31%	88	1,17%
Лекарственное обеспечение граждан	635	7,31%	916	14,21%
Реализация программ и национальных проектов	68	0,63%	202	4,19%
Лицензирование	200	2,30%	136	1,81%
Обращение медицинских изделий	129	1,48%	65	0,86%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	157	1,8%	278	5,2%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	37	0,42%	20	0,26%
Другие вопросы	208	2,39%	1036	15,82%

Наиболее часто граждане обращались в Центральный аппарат Росздравнадзора по вопросу о разрешении работать лицам, имеющим иностранный диплом (4633 граждан что на 27% или на 1266 обращений больше, по сравнению со III кварталом), а также ненадлежащего, по мнению заявителей, качества медицинской помощи, оказанной в медицинских организациях, находящихся в ведомстве субъекта Российской Федерации 2413 или 62%, в 158 или 3,5% обращений содержались жалобы на федеральные медицинские учреждения, на частные медицинские учреждения поступило 213 или 4,6% обращений и 95 или 2% обращения поступило на медицинские организации органов государственной и исполнительной власти Российской Федерации. В Территориальные органы наиболее часто обращались по вопросу качества оказания медицинской помощи (4038 граждан).

По результатам рассмотрения обращений граждан в Центральном аппарате и территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации переадресовано по принадлежности в органы государственной власти в сфере здравоохранения по субъектам Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации 2926 письма, 4675 авторам даны необходимые разъяснения, в 713 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 159 гражданину, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1573 обращениям, что на 31% больше, по сравнению с III кварталом.

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 1286 случаях, что на 27% больше, по сравнению с III кварталом, по 640 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, что на 19,5% больше, по 737 изложенным вопросам факты подтвердились частично, что на 38% больше по сравнению с III кварталом. 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 2502 граждан, что на 3,7% или 96 граждан меньше, по сравнению с III кварталом. Основная часть посетителей обращалась по вопросам допуска к работе на территории Российской Федерации 2404, что на 3,3% или 83 граждан меньше, по сравнению с III кварталом, 62 посетителя – по вопросам качества оказания медицинской помощи, 7 – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 14 – по вопросам обращения медицинских изделий, 5 - по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора, по вопросам лицензирования – 7. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан и контроля исполнения документов даны разъяснения 1534 посетителям, и принято 968 письменных обращений.

В приемные территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратились 696 граждан, что на 7,7% или 58 граждан меньше, по сравнению с III кварталом, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 282, что на 3,2% больше, по сравнению с III кварталом, лицензирования – 66, что на 16 человек или 24 % больше, по сравнению с III кварталом, допуска к работе на территории Российской Федерации – 91, что на 54 % или 110 граждан меньше, чем во III квартале, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 36, обращения медицинских изделий – 29, лекарственного обеспечения – 107, кадровым и антикоррупционным вопросам – 3, по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора - 455. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 528 посетителям и принято 168 письменных обращений.