

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

В I квартале 2015 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 7143 обращения граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 7677.

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»	1557	234
Интернет	1284	2701
Каналы электронного обмена	865	116
Личный прием	736	572
Почта	2607	3410
Средства массовой информации	2	14
Телефон	59	501
Факс	10	121
Другие	23	8

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей в I квартале 2015 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского, откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Относительно высокий показатель активности отмечен в Центральном федеральном округе, особенно в г. Москве и Московской области. В Северо-Западном, Приволжском, Уральском, Сибирском, Дальневосточном и Южном федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Санкт-Петербурге, Краснодарском крае, Ростовской, Нижегородской, Свердловской, Омской областях, Республиках Башкортостан и Татарстан.

Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан в Росздравнадзор в I квартале 2015 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	2650	37%	3666	48.1%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	2971	42%	116	4.2%
Лекарственное обеспечение граждан	843	11.8%	1193	15.3%
Реализация программ и национальных проектов	73	1%	177	5.2%
Лицензирование	206	2.9%	110	3.2%
Обращение медицинских изделий	152	2.1%	134	3.5%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	160	2.2%	331	6.3%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	27	0.3%	23	1.3%
Другие вопросы	61	0.7%	866	12.9%

Наиболее часто граждане обращались в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросу о разрешении работать лицам, имеющим иностранный диплом (2971 гражданин, что на 44% или на 1662 обращения меньше, по сравнению с IV кварталом 2014 года), а также ненадлежащего, по мнению заявителей, качества медицинской помощи, оказанной в медицинских организациях, находящихся в ведомстве субъекта Российской Федерации (1632 обращения или 38.42%), что на 781 обращение или 4.3% меньше по сравнению с IV кварталом 2014 года. В 184 или 2.6% обращениях содержались жалобы на федеральные медицинские учреждения, на частные медицинские учреждения поступило 113 или 1.58% обращений и 184 обращения поступило с жалобами на медицинские организации органов государственной и исполнительной власти Российской Федерации. В Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам РФ граждане наиболее часто обращались по вопросу качества оказания медицинской помощи (3666 граждан, что на 372 обращения или 9.2% меньше по сравнению с IV кварталом 2014 года).

По результатам рассмотрения по принадлежности в органы государственной власти в сфере здравоохранения по субъектам Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации переадресовано 1867 писем, 4523 авторам даны необходимые разъяснения, в 699 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 180 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1272 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 717 случаях, что на 44% меньше, по сравнению с IV кварталом 2014 года, по 429 или на 33% меньше по сравнению с IV кварталом 2014 года по изложенным заявителями вопросам факты подтвердились полностью, по 448 изложенным вопросам факты подтвердились частично, что на 39% меньше по сравнению с IV кварталом 2014 года. 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 1617 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам допуска к работе на территории Российской Федерации (1530, что на 36% или 874 гражданина меньше по сравнению с IV кварталом 2014 года), 70 посетителей – по вопросам качества оказания медицинской помощи, 5 – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 3 – по вопросам обращения медицинских изделий, 2 – по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора, по вопросам лицензирования – 3. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан и контроля исполнения документов

Росздравнадзора даны разъяснения 914 посетителям, и принято 703 письменных обращения.

В приемные Территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратились 737 граждан, что на 41 гражданина больше по сравнению с IV кварталом 2014 года, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 255, что на 9.6% меньше по сравнению с IV кварталом 2014 года, лицензирования – 71, что на 5 человек или 7 % больше по сравнению с IV кварталом 2014 года, допуска к работе на территории Российской Федерации – 146, что на 38 % или 55 граждан больше, чем в IV квартале 2014 года, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 43, обращения медицинских изделий – 40, лекарственного обеспечения – 102, кадровым и антикоррупционным вопросам – 125, по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора - 360. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 568 посетителям и принято 226 письменных обращений.