

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

Во II квартале 2015 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 8003 обращений граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 9176.

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»	1423	194
Интернет	1312	1989
Каналы электронного обмена	1197	126
Личный прием	472	572
Почта	3267	5374
Средства массовой информации	1	17
Телефон	291	650
Факс	16	156
Другие	24	98

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей во II 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. Относительно высокий показатель активности отмечен в Центральном федеральном округе, особенно в г. Москве и Московской области. В Северо-Западном, Уральском, Сибирском, Дальневосточном и Южном федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Санкт-Петербурге, Краснодарском крае, Магаданской, Ростовской, Нижегородской, Свердловской, Омской областях.

Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан в Росздравнадзор в II квартале 2015 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>% от общего количества обращений</i>
Качество и безопасность медицинской деятельности	40.3%	49.8%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	33.7%	2.2%
Лекарственное обеспечение граждан	14.9%	19.8%
Реализация программ и национальных проектов	1.3%	3.1%
Лицензирование	2.6%	3.3%
Обращение медицинских изделий	2.1%	2.4%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	2.5%	4.5%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	0.3%	1.6%
Другие вопросы	2.3%	13.3%

Наиболее часто граждане обращались в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросу ненадлежащего, по мнению заявителей, качества медицинской помощи, оказанной в медицинских организациях, находящихся в ведомстве субъекта Российской Федерации (3245 граждан, что на 18% или на 595 обращений больше, по сравнению с I кварталом 2015 года), в 232 или 2.9% обращениях содержались жалобы на федеральные медицинские учреждения, на частные медицинские учреждения поступило 250 или 3.1% обращений и 104 или 43.4% обращения поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации.

По вопросу допуска к медицинской деятельности лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах, обратилось 2790 граждан (33.7%), что на 181 обращение или 6.5% меньше по сравнению с I кварталом 2015 года; по вопросу лекарственного обеспечения - 1227 граждан, что на 384 обращения или 31% больше, по сравнению с I кварталом 2015 года.

В Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации граждане наиболее часто обращались по вопросу качества оказания медицинской помощи (4461 письмо, что на 795 обращений или 17.8% больше по сравнению с I кварталом 2015 года), а также по вопросам лекарственного обеспечения граждан (1702 граждан, что на 509 обращений или 29.9% больше по сравнению с I кварталом 2015 года).

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 3200 писем, 5377 авторам даны необходимые разъяснения, в 727 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 182 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1408 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 1495 случаях, по 800 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 653 изложенным вопросам 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 985 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам допуска к работе на территории Российской Федерации (855, что на 42.7% или 675 граждан меньше по сравнению с I кварталом 2015 года), 104 посетителя – по вопросам качества оказания медицинской помощи, 14 – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 5 – по вопросам обращения медицинских изделий, 4 - по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан и контроля исполнения документов Росздравнадзора даны разъяснения 848 посетителям, и принято 137 письменных обращений.

В приемные Территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 675 граждан, что на 62 гражданина больше по сравнению с I кварталом 2015 года, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 263, что на 3% больше по сравнению с I кварталом 2015 года, лицензирования – 64, что на 5 человек или 9.8 % меньше по сравнению с

I кварталом 2015 года, допуска к работе на территории Российской Федерации – 91, что на 37.6 % или 55 граждан меньше, чем в I квартале 2015 года, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 14, обращения медицинских изделий – 28, лекарственного обеспечения – 143, кадровым и антикоррупционным вопросам – 3, по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора - 119. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 455 посетителям и принято 220 письменных обращений.