

**Обзор обращений граждан, поступивших в
Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения,
в августе 2016 года**

В августе 2016 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 2029 обращений граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 3084. Данные показатели говорят об увеличении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзора на 15,2% (268 обращений) и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 1,98% (105 обращений) по сравнению с июлем 2016 года.

Проанализировав динамику поступления обращений граждан следует отметить, что в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан обратился 441 гражданин, что на 62 обращения или 14,1% больше по сравнению с июлем 2016 года; количество писем граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи населению за месяц увеличилось на 109 обращений или 9,4% и составило 1158 обращений. В территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в августе 2016 года по сравнению с июлем 2016 года наблюдается рост количества обращений граждан по вопросам реализации программ и национальных проектов - на 35% (с 37 обращений в июле до 50 обращений в августе) и качества оказания медицинской помощи населению - на 2,1% (с 1864 обращений в июле до 1903 обращений в августе).

Поступление обращений распределилось следующим образом:

Форма обращения	Центральный аппарат Росздравнадзора	Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации
Электронный документ	46,3%	22,5%
Письменное обращение	33,6%	52,4%
Телефоны «Горячей линии»	14%	6,5%
Другое	6,1%	18,6%

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей в августе 2016 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского и Уральского, откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Самые высокие показатели активности отмечены в Центральном и Южном федеральных округах. В Центральном, Южном, Северо-Западном, Дальневосточном, Сибирском, Северо-Кавказском, Уральском и Приволжском федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве, Краснодарском крае, г. Санкт-Петербурге, Республике Дагестан, Саратовской, Новосибирской, Челябинской областях и Приморском крае.

Структура обращений граждан, поступивших в Росздравнадзор в августе 2016 года.



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 (61,7%), на федеральные медицинские организации поступило 5% обращений, в 5,7% обращений содержались жалобы на частные медицинские организации, 2,1% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации, в 25,5% обращений заявителями не было указано медицинских организаций, осуществляющих ненадлежащую медицинскую деятельность.

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 1939 писем, 1184 авторам даны необходимые разъяснения, отказано в удовлетворении просьб 27 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 120 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 324 случаях, в 120 случаях факты подтвердились полностью, по 73 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.