

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

В III квартале 2016 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 5723 обращения граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 9580. Данные показатели говорят об уменьшении количества обращений граждан, поступивших в центральный аппарат Росздравнадзор на 15% и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 4,8% по сравнению со II кварталом 2016 года.

Поступление обращений распределилось следующим образом:

<i>Форма обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
Электронный документ	52,7%	25,4%
Письменное обращение	34,8%	62%
Телефоны «Горячей линии»	12,2%	6,2%
Другое	0,3%	6,4%

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей за III квартал 2016 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Уральского, Северо-Кавказского и Приволжского федеральных округов, 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, Приволжском, Северо-Кавказском и Уральском федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве, г. Санкт-Петербурге, Приморском, Краснодарском, Ставропольском краях, Республике Татарстан, Новосибирской и Челябинской областях.

Проанализировав динамику поступления обращений граждан следует отметить, что в центральный аппарат Росздравнадзора в III квартале по вопросам льготного лекарственного обеспечения обратилось 1234 гражданина, что на 383 обращения или 23,6% меньше по сравнению со II кварталом 2016 года; по вопросам обращения медицинских изделий - 131 гражданин, что на 23 обращения или 21,3% больше по сравнению со II кварталом 2016 года; по вопросам качества и безопасности медицинской помощи – 3326 граждан, что на 131 обращение или 3,8% меньше по сравнению с II кварталом 2016 года; по вопросам допуска к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах - 210 граждан, что на 168 обращений или на 44,4% меньше по сравнению со II кварталом 2016 года. В территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в III квартале 2016 года по сравнению со II кварталом 2016 года на 122 обращения или на 67,4%

увеличилось количество обращений по вопросам реализации программ и национальных проектов, на 19 обращений или на 11,7% увеличилось количество обращений по вопросам лицензирования, на 421 обращение или на 19,4% уменьшилось количество обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения, на 621 обращение или на 11,2% уменьшилось количество обращений по вопросам качества и безопасности медицинской помощи.

**Основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, поступивших в
Росздравнадзор в III квартале 2016 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	58,1%	51,2%
Лекарственное обеспечение граждан	21,5%	18,2%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	3,7%	0,5%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	3,3%	2,6%
Лицензирование	3,3%	1,9%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	1,3%	0,3%
Обращение медицинских изделий	2,3%	0,9%
Реализация программ и национальных проектов	1%	3,2%
Другие вопросы	5,5%	21,2%

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 (59,7%), в 5,4% обращениях содержались жалобы на

частные медицинские учреждения, на федеральные медицинские учреждения поступило 5,1% обращений, 2,4% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации, в 27,4% обращений заявителями не были указаны наименования 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 6437 письма, 4262 авторам даны необходимые разъяснения, в 385 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 102 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 738 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 1583 случаях, по 691 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 522 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 116 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности (68,9%), 12,9% – по вопросам допуска к профессиональной деятельности на территории Российской Федерации лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах, 7,8% – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 3,5% – по вопросам лицензирования, 2,6% – по вопросам обращения медицинских изделий, 1,7% - по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора и 2,6% - по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 42 посетителям, и принято 74 письменных обращения.

В приемные территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 609 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 56,1%, лекарственного обеспечения – 16,8%, лицензирования – 12,2%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 5,8%, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 3,4%, обращения медицинских изделий – 1,1%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 1,5%, вопросам реализации программ и национальных проектов – 0,4%, по другим вопросам – 2,7%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 343 посетителям и принято 266 письменных обращений.