

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

В IV квартале 2016 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 7352 обращения гражданина, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 9824. Данные показатели говорят об увеличении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзора на 28,5% и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 2,6% по сравнению с III кварталом 2016 года.

Таблица 1. Обращения, поступившие в Росздравнадзор в IV квартале 2016 года

<i>Форма обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
Электронный документ	57,9%	34,2%
Письменное обращение	27,8%	58,2%
Телефоны «Горячей линии»	14,1%	5,1%
Другое	0,2%	2,5%

Количество поступивших обращений граждан на 100 тыс. жителей за IV квартал 2016 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Дальневосточного и Северо-Кавказского федеральных округов, откуда за месяц поступило наименьшее количество писем. Самые высокие показатели активности граждан отмечены в Центральном и Южном федеральных округах. В Центральном, Южном, Северо-Западном, Уральском, Сибирском, Приволжском, Дальневосточном и Северо-Кавказском федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве, г. Севастополе, г. Санкт-Петербурге, Ямало-Ненецком автономном округе, Красноярском крае, Ульяновской, Магаданской областях, Ставропольском крае.

Анализ динамики поступления обращений граждан показал, что в центральном аппарате Росздравнадзора за IV квартал по сравнению с III кварталом увеличение числа обращений наблюдалось по следующим вопросам: лицензирования – на 102 обращения или на 54% (обратилось 290 граждан); льготного лекарственного обеспечения - на 606 обращений или 49,1% (обратилось 1840 граждан); обращения медицинских изделий - на 52 обращения или 39,7% (обратилось 183 гражданина); качества и безопасности медицинской помощи – на 701 обращение или 21,1% (обратилось 4027 граждан). Незначительно снизилось количество обращений в центральный аппарат Росздравнадзора за IV квартал по сравнению с III кварталом по вопросам реализации программ и национальных проектов (на 3%) и по вопросам допуска к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах (на 1%). В

территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в IV квартале 2016 года по сравнению со III кварталом 2016 года значительно увеличилось количество обращений по кадровым и антикоррупционные вопросам (на 57 обращений или в 2,9 раза), по вопросам допуска лиц, имеющих иностранный диплом (на 60 обращений или в 2,2 раза), по вопросам лицензирования (на 214 обращений или в 2,1 раза), по вопросам обращения медицинских изделий (на 63 обращения или на 70%), по вопросам льготного лекарственного обеспечения (на 1020 обращений или на 58%), по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности (на 2708 обращений или на 55%), по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции (на 118 обращений или на 47%).

Таблица 2. Основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, поступивших в Росздравнадзор в IV 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>	
Качество и безопасность медицинской деятельности	52,6%	61,5%
Лекарственное обеспечение граждан	24,1%	22,3%
Лицензирование	3,8%	3,2%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	2,7%	0,7%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	2,7%	3%
Обращение медицинских изделий	2,4%	1,2%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	1,7 %	0,7%
Реализация программ и национальных проектов	0,8%	1,4%
Другие вопросы	9,2%	6%

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 - 73%, в 7,1% обращений содержались жалобы на частные медицинские учреждения, на федеральные медицинские учреждения поступило 7,3% обращений, 3,8% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации, в 8,8% обращений заявителями не были указаны наименования медицинских организаций.

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 6499 писем, 5463 авторам даны необходимые разъяснения, в 363 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 139 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 907 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 1436 случаях, по 824 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 625 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 126 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности (68,7%), 10,7% – по вопросам допуска к профессиональной деятельности на территории Российской Федерации лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах; 3,8% – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами; 3,8% – по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции; 3,1% - по вопросам лицензирования; 1,6% - по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора и 8,3% - по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 52 посетителям и принято 74 письменных обращения.

В приемные территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 647 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 50,2%, лекарственного обеспечения – 14,9%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 9%, лицензирования – 7%, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 3%; обращения медицинских изделий – 2,4%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 1,1%, вопросам реализации программ и национальных проектов –

0,3%, по другим вопросам – 12,1%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 432 посетителям и принято 215 письменных обращений.