

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

В I квартале 2016 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 6234 обращения граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 9373. Данные показатели говорят об уменьшении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзора на 31,5% и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 10% по сравнению с IV кварталом 2015 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	47,6%	30,4%
Письменное обращение	37,4%	61,9%
Телефоны «Горячей линии»	14,7%	5,6%
Другое	0,3%	2,1%

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей в I квартале 2016 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского и Сибирского, откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Самые высокие показатели активности отмечены в Центральном и Крымском федеральных округах. В Центральном, Крымском, Северо-Западном, Уральском, Приволжском, Дальневосточном и Южном федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе, Ханты-Мансийском автономном округе, Еврейской автономной области, Краснодарском крае, Калининградской, Калужской, Магаданской, Московской, Пензенской, Псковской, Тюменской и Ульяновской областях.

Проанализировав динамику поступления обращений граждан следует отметить, что в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросу обращения лекарственных средств и медицинской продукции обратилось 257 граждан, что на 68 обращений или 35,9% больше по сравнению с IV кварталом 2015 года; обращения медицинских изделий – 97 граждан, что на 2 обращения или 2,1% больше по сравнению с IV кварталом 2015 года. В Территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в I квартале 2016 года по сравнению с IV кварталом 2015 года динамика роста обращений граждан по какому-либо вопросу не наблюдается.

**Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан
в Росздравнадзор в I квартале 2016 года**

Тематика обращения	Центральный аппарат Росздравнадзора	Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации
	% от общего количества обращений	% от общего количества обращений
Качество и безопасность медицинской деятельности	52%	64%
Лекарственное обеспечение граждан	21,6%	20%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	12,4%	0,7%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	4,1%	3,5%
Лицензирование	2,4,%	2%
Реализация программ и национальных проектов	1,8%	1,9%
Обращение медицинских изделий	1,5%	1%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	1,1%	0,4%
Другие вопросы	3,1%	6,5%

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 (83,1%), в 7,5% обращениях содержались жалобы на частные медицинские учреждения, на федеральные медицинские учреждения поступило 6,7% обращений и 2,7% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации.

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 5820 писем, 4378 авторам даны необходимые разъяснения, в 568 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 1631 обращению.

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 1578 случаях, по 616 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 580 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 посетили 213 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам допуска к работе на территории Российской Федерации (58,7%), 28,1% – по вопросам качества оказания медицинской помощи, 5,6% – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 1,9% – по вопросам обращения медицинских изделий, 1% – по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции, 0,9% – по вопросам лицензирования, 1% – по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора и 2,8% – по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 164 посетителям, и принято 49 письменных обращений.

В приемные Территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 595 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 51,9%, лекарственного обеспечения – 15,4%, лицензирования – 8,4%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 7,9%, обращения лекарственных средств и медицинской продукции – 3,2%, обращения медицинских изделий – 2,2%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 0,8%, по другим вопросам – 10,2%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 362 посетителям и принято 233 письменных обращений.