

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

В III квартале 2015 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 7573 обращений граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 9011. Данные показатели говорят о снижении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзор на 5,3% и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 1,7% по сравнению со II кварталом 2015 года.

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»	1401	249
Интернет	686	2041
Каналы электронного обмена	1017	642
Личный прием	68	157
Почта	3680	5065
Средства массовой информации	1	20
Телефон	688	652
Факс	11	109
Другие	21	76

Активность по соотношению поступивших писем на 100 тыс. жителей в III 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. Самые высокие показатели активности отмечены в Крымском и Центральном федеральных округах. В Центральном, Северо-Западном, Уральском, Сибирском, Дальневосточном и Южном федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве и Санкт-Петербурге, Ханты-Мансийском автономном округе, Краснодарском крае, Калининградской, Московской, Нижегородской, Мурманской и Омской областях.

Основные вопросы, по которым поступали обращения граждан в Росздравнадзор в III 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	42,7%	59,1%
Допуск к медицинской деятельности лиц, получивших медицинскую и фармацевтическую подготовку в иностранных государствах	33,7%	1%
Лекарственное обеспечение граждан	16,4%	20,4%
Реализация программ и национальных проектов	0,8%	2,8%
Лицензирование	2%	1,8%
Обращение медицинских изделий	1,6%	1,2%
Обращение лекарственных средств и медицинской продукции	1,6%	2,7%
Кадровые и антикоррупционные вопросы	0,4%	0,2%
Другие вопросы	0,8%	10,8%

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 (81%), в 8% обращениях содержались жалобы на федеральные медицинские учреждения, на частные медицинские учреждения поступило 8% обращений и 3% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации.

По вопросу допуска к медицинской деятельности лиц, получивших медицинское и фармацевтическое образование в иностранных государствах, обратилось 2555 граждан (33,7%), что на 235 обращений или 8,4% меньше по сравнению со II кварталом 2015 года; по вопросу лекарственного обеспечения - 1243 граждан, что на 16 обращений или 1,3% меньше, по сравнению со II кварталом 2015 года.

В Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации граждане наиболее часто обращались по вопросу качества оказания медицинской помощи (рассмотрено 4449 писем, что на 12 обращений или 0,2% меньше по сравнению со II кварталом 2015 года), а также по вопросам лекарственного обеспечения граждан (1538 граждан, что на 164 обращения или 9,6% меньше по сравнению со II 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 5139 писем, 5024 авторам даны необходимые разъяснения, в 784 случаях изложенные факты проверены комиссиями Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

Отказано в удовлетворении просьб 210 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 1400 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 1498 случаях, по 804 изложенным вопросам факты подтвердились полностью, по 691 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 407 граждан. Основная часть посетителей обращалась по вопросам допуска к работе на территории Российской Федерации (76,1%), 16% – по вопросам качества оказания медицинской помощи, 2,7% – по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами, 0,7% – по вопросам обращения медицинских изделий, 0,7% – по вопросам обращения лекарственных средств и медицинской продукции, 0,7% – по остальным вопросам, относящимся к компетенции Росздравнадзора и 3,1% - по вопросам, относящимся к полномочиям других органов власти. По результатам личного приема даны разъяснения 339 посетителям, и принято 68 письменных обращений.

В приемные Территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации обратилось 640 граждан, из них: по вопросам качества оказания медицинской помощи – 46%, лекарственного обеспечения – 22%, допуска к работе на территории Российской Федерации – 14%, лицензирования – 8%, обращения медицинских изделий – 4%, обращения лекарственных

средств и медицинской продукции – 2%, кадровым и антикоррупционным вопросам – 0,4%, по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора – 3,6%. Специалистами территориальных органов даны разъяснения 406 посетителям и принято 234 письменных обращений.