

**Обзор обращений граждан, поступивших в
Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения,
в апреле 2017 года**

В апреле 2017 года в центральный аппарат Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения поступило 2602 обращения граждан, в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации – 3960. Данные показатели говорят об уменьшении количества обращений граждан в центральный аппарат Росздравнадзора на 18,6% (596 обращений) и в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации на 10% (442 обращения) по сравнению с мартом 2017 года.

Анализ динамики поступления обращений граждан показал, что в центральный аппарат Росздравнадзора по вопросам лекарственного обеспечения обратилось 747 граждан, что на 36 обращений или 4,6% меньше по сравнению с мартом; по вопросам лицензирования – 76 граждан, что на 24 обращения или на 2,9% меньше по сравнению с мартом; количество писем граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи населению за месяц уменьшилось на 260 обращений или на 16,5% и составило 1320 обращений. В территориальных органах Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации в апреле 2017 года по сравнению с мартом 2017 года также наблюдается уменьшение количества обращений граждан по основным вопросам: лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан - на 8,8% (с 1176 обращений в марте до 1072 обращений в апреле), качества оказания медицинской помощи населению - на 8,3% (с 2593 обращений в марте до 2377 обращений в апреле).

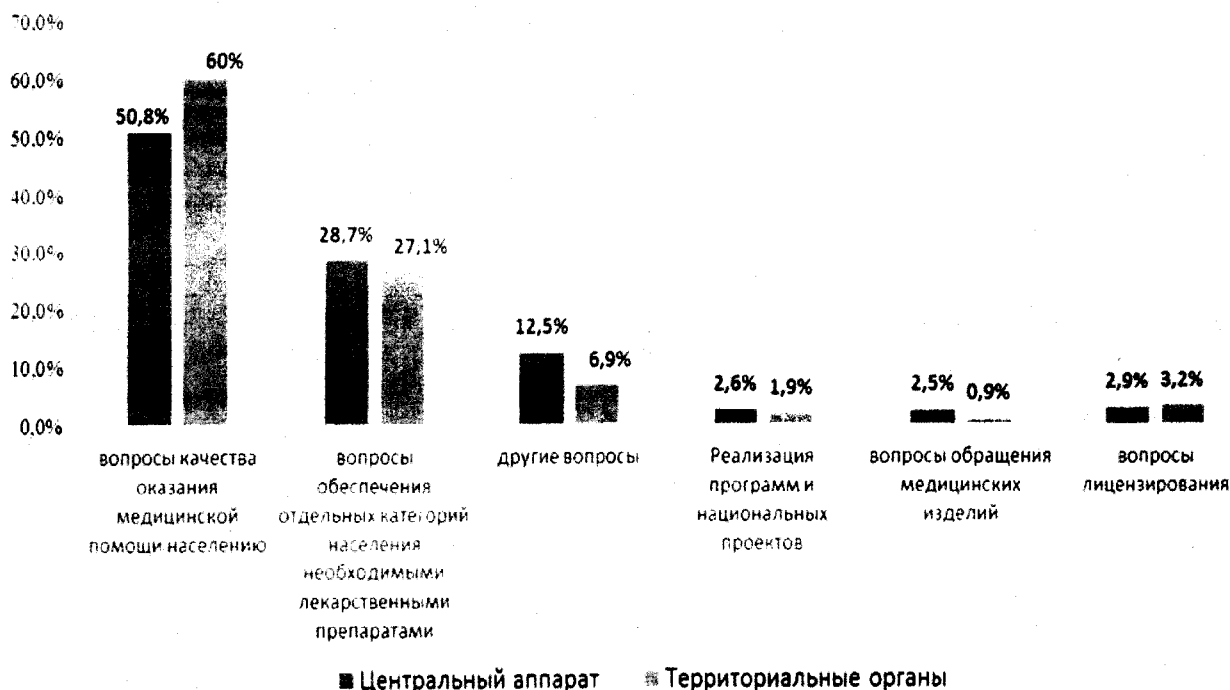
Таблица 1. Обращения, поступившие в Росздравнадзор в апреле 2017 года

<i>Форма обращения</i>	<i>Центральный аппарат Росздравнадзора</i>	<i>Территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации</i>
Электронный документ	58,2%	41,5%
Письменное обращение	28,1%	50,8%
Телефоны «Горячей линии»	13,5%	7,2%
Другое	0,2%	0,5%

Количество поступивших обращений граждан на 100 тыс. жителей в апреле 2017 года в целом соответствует среднему показателю по России во всех федеральных округах, за исключением Северо-Кавказского, Дальневосточного и Уральского откуда за месяц поступило наименьшее количество обращений. Самые высокие показатели активности граждан отмечены в Центральном и Северо-Западном федеральных округах. В Центральном, Южном, Северо-Западном, Сибирском и Приволжском федеральных округах активнее всего направляли свои обращения авторы, проживающие в г. Москве, Брянской, Волгоградской, Калининградской, Курской, Московской, Мурманской, Новосибирской, Омской, Самарской, Ульяновской и Челябинской областях,

Кабардино-Балкарской Республике, Республиках Северная Осетия (Алания) и Хакасия, г. Севастополь, Краснодарском, Алтайском и Хабаровском краях.

График. Структура обращений граждан, поступивших в Росздравнадзор в апреле 2017 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 – 76%, федеральных медицинских организаций 6,3% обращений, в 14,2% обращений содержались жалобы на частные медицинские организации, 3,5% обращений поступило с жалобами на ведомственные медицинские организации.

По результатам рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате и территориальных органах Росздравнадзора по принадлежности в органы государственной власти в сфере здравоохранения по субъектам Российской Федерации, иные государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации переадресовано 3348 писем, 1603 авторам даны необходимые разъяснения, отказано в удовлетворении просьб 18 гражданам, приняты меры для реализации законных прав и интересов граждан по 147 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 193 случаях, в 148 случаях факты подтвердились полностью, в 78 обращениях 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.