**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**2 квартал 2013 г.**

В Министерство за 2 квартал 2013 года поступило и рассмотрено более 20 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 1810 обращений.

**Поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 15374 | 75,2 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 364 |  |
| - в т.ч. обращения поступившие на телефон «горячей линии» по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи | 859 |  |
| Администрация Президента РФ | 3617 | 17,7 |
| Аппарат Правительства РФ | 540 | 3,0 |
| Другие источники поступления | 235 | 7,6 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 308 | 1,7 |
| итого | 20437 | 100 |

За отчетный период более 10 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства (соотношение 1:3,1 поступления письменных обращений граждан на бумажном носителе и в электронном виде).

С марта 2013 г. в Министерстве функционирует «Горячая линия» help@rosminzdrav.ru, являющаяся официальным источником поступления обращений граждан и общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи. За отчетный период 2013 г. зарегистрировано в электронном виде более 1100 указанных обращений.

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Во 2 квартале 2013 г. 671 гражданин обратился в Общественную приемную Минздрава России, где были даны разъяснения на поставленные вопросы, входящие в компетенцию Министерства, из них 364 гражданина воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения для получения соответствующего письменного ответа.

В соответствии с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства во 2 квартале 2013 г. проведен прием 17 граждан.

**Структура личных обращений граждан**

**в Общественную приемную Министерства**

**Структура** **письменных обращений граждан в разрезе поднимаемых**

**заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан за 3 мес. 2013 г. характеризовались следующими данными:

1. Качество медицинской помощи – 6986 обращений или 34,2 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 4428 обращений или 21,7 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 1989 обращений или 9.7 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 2694 обращений или 13,2 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы- 4340 обращений или 21, 2 % от общего количества писем граждан.

**Поступление обращений граждан в**

**Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**из субъектов Российской Федерации**

Ежеквартально Министерством здравоохранения Российской Федерации проводится анализ поступления обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации. За отчетный период наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва- 16,64;

2. Московская область-13,05;

3. Калужская область-11,37;

4. Республика Калмыкия-10,21;

5.Чукотский автономный округ-10,10.

Во 2 квартале 2013г. сохранилась тенденция к увеличению количества обращений граждан, не указавших своего места жительства, и из стран Ближнего зарубежья.