**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**3 квартал 2013 г.**

В Министерство за 3 квартал 2013 года поступило и рассмотрено более 20 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 1270 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) | 15638 | 77,2 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 309 |  |
| - в т.ч. обращения поступившие на телефон «горячей линии» по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи | 2522 |  |
| Администрация Президента РФ | 2626 | 12,9 |
| Аппарат Правительства РФ | 432 | 2,1 |
| Другие источники поступления | 949 | 5,0 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 577 | 2,8 |
| итого | 20222 | 100 |

За отчетный период более 10 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства (за аналогичный период 2013 г. такой возможностью воспользовались более 5 тыс. граждан).

На «Горячую линию» help@rosminzdrav.ru, обратились 518 граждан и общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

На телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Российской Федерации по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи поступило более 2,5 тысяч обращений в 3 квартале 2013 г.

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2013 г. 577 граждан обратился в Общественную приемную Минздрава России, где были даны разъяснения на поставленные вопросы, входящие в компетенцию Министерства, из них 309 - 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 в 3 квартале 2013 г. проведен прием 16 граждан.

**Структура личных обращений граждан**

**в Общественную приемную Министерства**

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

**заявителями вопросов**

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

1. Качество медицинской помощи – 7865 обращений или 40,1 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 3978 обращений или 20,2 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 2019 обращений или 10.3 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 1813 обращений или 9,2 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы- 3970 обращений или 20, 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- 18,16;

2. Московская область-14,75;

3. Калиниградская область-10,24;

4. Мурманская область-9,37;

5.Калужская область-9,17.

В 3 квартале 2013г. сохранилась тенденция к увеличению количества обращений граждан, не указавших своего места жительства, а также адрес или название лечебно - профилактических учреждений, в которых оказывалась медицинская помощь, что негативно сказывается на возможность оперативного и своевременного принятия мер Минздравом России по полученным от граждан сведениям для восстановления нарушенных прав граждан на охрану здоровья.