**Информация о работе**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**с обращениями граждан в июле 2015 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство) в июле 2015 года поступило и рассмотрено 9513 обращение  граждан (за аналогичный период 2014 года - 7792), из них контрольных – 242 обращения (за аналогичный период 2014 года- 192).

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 7087 | 74,5 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 161 |  |
| Администрация Президента РФ | 1700 | 17,9 |
| Аппарат Правительства РФ | 167 | 1,8 |
| Другие источники поступления | 487 | 5,1 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 72 | 0,7 |
| итого | 9513 | 100 |

За отчетный период 59, 6% заявителей воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В июле 2015 года зарегистрировано и рассмотрено 6 обращений граждан, поступивших в Министерство через Федеральную государственную информационную систему досудебного обжалования. Однако ни одно из указанных обращений не содержало жалоб на решения  и действия (бездействие), совершенных Министерством при предоставлении государственных услуг, т.е. не подлежало рассмотрению в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на   решения  и действия (бездействие), федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации". Все вышеназванные обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" были рассмотрены по существу поставленных вопросов в профильных структурных подразделениях Министерства и заявителям направлены ответы.

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В июле 2015 года 233 гражданина обратились в Общественную приемную, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 161 - воспользовался возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В соответствии с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства (Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 960) в июле 2015 года осуществлен личный прием 6 граждан.

 **Структура письменных обращений граждан в разрезе**

 **поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан за июль 2015 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 4438 обращений или 47,1 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 1527 обращений или 16,2 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 1027 обращений или 10,9 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 626 обращений или 6,6 % от общего количества писем граждан.

5. Вопросы о ходе и результатах рассмотрения направленных раннее гражданами в адрес Министерства обращений - 557 обращений или 5,9% от общего количества писем граждан.

6. Лицензирование медицинской деятельности - 292 обращения или 3,1% от общего количества писем граждан.

7. Санитарно- эпидемическое благополучие человека, безопасность среды обитания человека - 153 обращения или 1,6% от общего количества писем граждан.

8. Профилактика в сфере охраны здоровья человека - 107 обращений или 1,1% от общего количества писем граждан.

9. Другие вопросы - 714 обращений или 7,6 % от общего количества писем граждан.

**Поступление обращений граждан в Министерство из субъектов Российской Федерации**

Министерством проводится анализ поступления обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации. За июль 2015 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Чукотский автономный округ-22,21;

2. Москва -16,77;

3. Московская область -10,71;

4.Севастополь-9,12;

5. Ульяновская область - 7,66.

**Поступление обращений граждан на рассмотрение**

**в структурные подразделения**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Рассмотрение обращений граждан в Министерстве осуществляется всеми структурными подразделениями, что позволяет осуществлять направление ответов заявителям на все поставленные в обращениях вопросы.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в июле 2015 года выглядит следующим образом:

 - в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 4692 обращений граждан (50,0% от общего количества обращений граждан);

 -  в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 1884 (20,0 %);

 - в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 950 (10,1 %);

 - в Департамент медицинского образования и кадровой политики - 637(6,6 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности поступило 438 (4,5 %);

 - в другие структурные подразделения – 840 (8,8 %); поступление менее 340 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения**

**обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В июле 2015 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 34 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 3121 обращении;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 615 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 2834 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 4,7 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 92 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 2745 обращений.