**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**за 3 квартал 2016 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство) в 3 квартале 2016 года поступило и рассмотрено более 29,5  тыс. обращений  граждан  (за  аналогичный  период 2015 года – 29 122 обращения), из них контрольных – 551 обращение. Сохраняется тенденция к увеличению количества поступивших обращений граждан по сравнению с 3 кварталом предыдущего года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 24301 | 81,5 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 473 |  |
| Администрация Президента РФ | 3642 | 12,2 |
| Аппарат Правительства РФ | 433 | 1,5 |
| Другие источники поступления | 1172 | 3,9 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 262 | 0,9 |
| итого | 29810 | 100 |

За отчетный период более 16,4 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В течение 3 квартала 2016 года в Министерстве была продолжена активная работа:

- горячей линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи;

- телефонной линии по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

- горячей линии телефона доверия.

С июля по сентябрь 2016 года зарегистрировано и рассмотрено 5 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 вышеуказанные 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 3 квартале 2016 года 735 граждан обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 473 - воспользовались 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 31 декабря 2015 г. № 1041) в 3 квартале 2016 года проведен личный прием 28 граждан.

**Структура личных обращений граждан**

**в Общественную приемную**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**Структура** **письменных обращений граждан**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан в 3 квартале 2016 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 15099 обращений или 51,1 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 7889 обращений или 26,7 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 2837 обращений или 9,6 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 1566 обращений или 5,3 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы - 2157 обращений или 7, 3 % от общего количества писем граждан.

**Поступление обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**из субъектов Российской Федерации**

Министерством проводится анализ поступления обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации. В 3 квартале 2016 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 50,67;
2. Московская область - 36,57;
3. Краснодарский край - 22,70;
4. Севастополь-21,96;

5. .Владимирская область - 21,46.

**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 3 квартале 2016 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 13889 обращений граждан (46,6 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 6840 (22,9 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 2881 (9,7 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -1858 (6,2 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 1806(6,,1 %);

- в другие структурные подразделения – 2536 (8,5 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2016 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 121 обращению;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 13 549 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 5776 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 9770 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 33,8 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 679 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 2518 обращений.