**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2017 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 1 квартале 2017 года поступило и рассмотрено более 34,8 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2016 года - 30511 обращений), из них контрольных – 486 обращений. Отмечается продолжающаяся тенденция к увеличению (в 1,1 раза) количества поступивших обращений граждан за рассматриваемый период по сравнению с 1 кварталом предыдущего года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 29239 | 83,9 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 459 |  |
| Администрация Президента РФ | 2941 | 8,5 |
| Аппарат Правительства РФ | 563 | 1,6 |
| Другие источники поступления | 1850 | 5,3 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 255 | 0,7 |
| итого | 34848 | 100 |

За отчетный период более 21,8 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В первом квартале 2017 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 января по март 2017 года зарегистрировано и рассмотрено 8 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 1 квартале 2017 года 714 граждан (за 3 месяца 2016 года – 708 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 458 - воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В соответствие с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства (Приказ Минздрава России от 31 декабря 2015 г. № 1041) за 3 месяца 2017 года проведен прием 21 гражданина.

**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 за 3 месяца 2017 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 16111 обращений или 46,6 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 9715 обращений или 28,1 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3350 обращений или 9,7 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 1776 обращение или 5,1 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3641 обращение или 10, 5 % 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. За 3 месяца 2017 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 48,58;
2. Московская область - 37,94;
3. Мурманская область – 29.51;

4. Волгоградская область - 28,68;

5. Севастополь-28,16.

**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 1 квартале 2017 года выглядит следующим образом:

-в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 16481 обращений граждан (47,3 % от общего количества обращений граждан);

-в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 7760 (22,3 %);

-в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3448 (9,9 %);

-в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -2202 (6,3 %);

-в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 1863 (5,3 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 920 (2,6 %);

-в другие структурные подразделения – 2174(6,2 %); поступление менее 500 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2017 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 62 обращениям;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 15539 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 3018 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

-«Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 12699 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 14,6 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 894 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 3736 обращений.