**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 4 квартале 2017 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 4 квартале 2017 года поступило и рассмотрено более 37,8 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2016 года – 33 498 обращений), из них контрольных – 589 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 31693 | 83,9 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 591 |  |
| Администрация Президента РФ | 4410 | 11,7 |
| Аппарат Правительства РФ | 600 | 1,6 |
| Другие источники поступления | 837 | 2,2 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 256 | 0,6 |
| итого | 37796 | 100 |

За отчетный период более 26,4 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В четвертом квартале 2017 года в Министерстве была продолжена 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 октября по декабрь 2017 года зарегистрировано и рассмотрено 6 обращений граждан, поступивших в Министерство через Федеральную государственную информационную систему досудебного обжалования. Однако они не содержали 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". 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 4 квартале 2017 года 847 граждан обратился в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 591 - 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 27 декабря 2016 г. № 1011) в четвертом квартале 2017 года проведен прием 64 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 письменных обращений граждан за четвертый квартал 2017 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 16330 обращений или 43,5 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 12000 обращений или 32,0 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3570 обращений или 9,4 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2273 обращения или 6,1 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3367 обращений или 9, 0 % 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 третьем квартале 2017 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 52,54;
2. Московская область – 45,36;
3. Мурманская область – 29,91;
4. Санкт-Петербург– 27.46
5. Севастополь-26,25;

**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 четвертом квартале 2017 года выглядит следующим образом:

-в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 17 306 обращений граждан (46,1 % от общего количества обращений граждан);

-в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 9641 (25,7 %);

-в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3873 (10,3 %);

-в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 2225 (5,9 %);

-в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -1892 (5,0 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 786 (2,1 %);

-в другие структурные подразделения - 1817 (4,9%) .

**Принятые решения по итогам рассмотрения**

**обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 4 квартале 2017 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 48 обращениям;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 16768 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 3670 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации, из них 14,2 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 17331 обращение граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 17,5 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 2244 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 2341 обращение.