**Итоги работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

**в 2017 году**

В 2017 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 145,5 тыс. письменных обращений граждан, что на 15% больше по сравнению с предыдущим 2016 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2017 году более 79,6 тыс. письменных и устных обращений граждан, Федеральном медико-биологическом агентстве рассмотрено более 2,6 тыс. письменных и устных обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено более 5,3 тыс. письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |
| --- | --- |
| *источник* | *количество* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 111 427 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 2 079 |
| Администрация Президента РФ | 14 556 |
| Аппарат Правительства РФ | 2 059 |
| Телефон «Горячей линии» по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи | 11 197 |
| Другие источники поступления | 5 302 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 1 020 |
| Итого | 145 561 |

Основным источником поступления обращений граждан в Министерство по-прежнему являются непосредственно заявители.

В 2017 году сохранилась устойчивая тенденция превалирования количества электронных обращений граждан над письменными, что связано с имеющейся возможностью направления обращений в Министерство через Общественную интернет-приемную, размещенную на официальном сайте Минздрава России и направление электронных обращений на официальный электронный адрес Министерства info@rosminzdrav.ru. В 2017 году данной возможностью воспользовалось более 97,2 тыс. граждан (66,8% от всех зарегистрированных обращений граждан в Министерстве). В Министерстве, в соответствии с действующим законодательством, реализовано право граждан на выбор вида получения ответа на свое обращение, направленное в электронном виде: либо по электронной почте, либо по почтовому адресу.

Наибольшее количество обращений граждан, направленных на рассмотрение в Министерство вышестоящими организациями, поступило из:

- Администрации Президента Российской Федерации – более 14,5 тыс.;

- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 2,0 тыс.

В 2017 году в Министерстве функционировали 2 горячие линии и «Телефон доверия», на которые поступили и были рассмотрены более 11,5 тыс. обращений граждан и общественных организаций:

- «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции в Министерстве;

- горячая линия по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

- горячая линия «help» по вопросам срочной организации медицинской помощи.

Из указанных "горячих линий" наиболее востребованными в 2017 году остаются:

- горячая линия по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи. При анализе выявлено, что предпочтение данному виду обращений отдается гражданами пожилого возраста, лицами с ограниченными возможностями, заявителями, не имеющими возможности направить электронные обращения;

- электронный адрес горячая линия «help» по вопросам срочной организации медицинской помощи, на который благотворительными организациями направлено 241 обращение.

Государственными гражданскими служащими Минздрава России принято активное участие в проведении 12 декабря 2017 г. общероссийского дня приема граждан в режимах видео-конференц-связи, аудио-связи и личного приема в Общественной приемной Министерства. В этот день было принято 31 гражданин на личном приеме в Общественной приемной Минздрава России, из них 26 граждан – оставили письменные обращения, также 10 граждан приняты в режиме видео-конференц-связи с использованием автоматизированных рабочих мест.

Все поступившие в Минздрав России и зарегистрированные обращения граждан своевременно направлялись по компетенции на исполнение в профильные структурные подразделения Министерства.

Количество обращений граждан, взятых Департаментом управления делами и кадров Министерства на дополнительный контроль, в том числе поступившие из вышестоящих организаций с контролем исполнения, в 2017 году составило 2184 обращения.

В Министерстве по-прежнему особое внимание уделяется контролю исполнительской дисциплины в ходе работы с обращениями граждан, которая осуществляется в следующих формах:

- самостоятельный контроль за сроками исполнения обращений граждан непосредственно в структурных подразделениях Минздрава России и конкретными ответственными исполнителями;

- контроль своевременности направления ответов по обращениям заявителей осуществляется Департаментом управления делами и кадров.

Таким образом, системный подход к организации работы с обращениями граждан, начиная с их своевременной регистрации (в 2017 году срок регистрации не превысил двухдневный срок у 99,8% обращений граждан с момента поступления в Министерство) и заканчивая проведением анализа полученных результатов в структурных подразделениях Министерства с принятием необходимых мер реагирования, позволяет сократить общий срок рассмотрения обращений граждан. В 2017 году количество рассмотренных обращений в течение 15 дней увеличилось в 1,08 раза по сравнению с 2016 годом.

**Личный прием граждан.**

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В Минздраве России в соответствии с законодательством Российской Федерации реализовано право граждан на личный прием государственными гражданскими служащими и руководством Министерства.

За отчетный период в Общественную приемную Министерства обратилось 3099 граждан, которые смогли получить разъяснения по интересующим вопросам, входящим в компетенцию Министерства. Из них более 2079 граждан воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В структуре личных обращений граждан в Общественную приемную Министерства в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2017 году по сравнению с 2016 годом отмечается:

-увеличение обращений по вопросам:

- направления на обследование и лечение в специализированные медицинские учреждения до 39,1%;

- лекарственного обеспечения до 12,6%,

- направления на лечение за пределы России до 8,6%.

-уменьшение обращений по вопросам:

- оказания первичной медицинской помощи до 19,6%

- кадрового обеспечения здравоохранения и охраны труда медицинских и фармацевтических работников до 10,4%

от общего количества обращений граждан, пришедших на личный прием.

Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2017 году по-прежнему наибольшее количество составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы, работы военно-врачебной комиссии и правомочности установления той или иной группы инвалидности, а также вопросы обеспечения жильем.

**Структура обращений граждан**

**в Общественную приемную Министерства**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

В 2017 г. прием граждан руководством Министерства и директорами департаментов организован в соответствии с утвержденным Министром здравоохранения Российской Федерации приказом от 27 декабря 2016 г. № 1011 Графиком, размещенным на официальном сайте Министерства в соответствующем разделе, а также на стенде в Общественной приемной Министерства. В 2017 году был осуществлен личный прием 163 граждан руководством Министерства и директорами структурных подразделений Министерства.

Прием граждан Министром здравоохранения Российской Федерации осуществляется в приемной Аппарата Правительства Российской Федерации в соответствии с графиком приема, утвержденным Правительством Российской Федерации. Так, 19 мая 2017 года Министром здравоохранения Российской Федерации проведен личный прием 7 граждан в Аппарате Правительства Российской Федерации по вопросам организации медицинской помощи взрослому и детскому населению, кадровым вопросам здравоохранения, медицинского страхования, государственно-частного партнерства и другим вопросам.

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе субъектов Российской Федерации**

При анализе поступления обращений граждан (показатель - количество обращений на 100 тыс. населения) в разрезе федеральных округов выявлено, что наибольшее количество обращений поступило в Министерство из Центрального, Крымского, Южного, Северо-Западного федеральных округов; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 195,09;

2. Московская область - 166,85;

3. Мурманская область – 128,94;

4. Севастополь – 117,90;

5. Волгоградская область - 108,96;

6. Краснодарский край - 100,01.

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 131,37 |
| Крымский федеральный округ | 94,69 |
| Южный федеральный округ | 88,39 |
| Северо-Западный федеральный округ | 85,48 |
| Сибирский федеральный округ | 69,52 |
| Приволжский федеральный округ | 68,57 |
| Дальневосточный федеральный округ | 56,86 |
| Уральский федеральный округ | 55,66 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 46,86 |

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2017 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – 62319 обращений;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – 41202 обращения;

3. Лекарственное обеспечение - 14475 обращений;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 8007 обращений;

5. О ходе рассмотрения обращения, архивные данные – 6071 обращение;

6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – 5246 обращений;

7. Обязательное медицинское страхование – 843 обращения;

8. Другие вопросы – 6378 обращений.

**Динамика количества письменных и устных обращений граждан по тематике в 2016-2017 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество**  **шт.** | | **Тренд** |
| **2016 год** | **2017год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 54015 | 62574 | + |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 28452 | 41457 | + |
| Лекарственное обеспечение | 14383 | 14730 | + |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 7563 | 8262 | + |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие  человека; здоровый образ жизни | 5205 | 5246 | + |
| Обязательное медицинское страхование | 1047 | 843 | - |
| О ходе рассмотрения обращения, архивные данные | 6686 | 6071 | - |
| Прочие вопросы | 6425 | 6378 | - |
| итого | 123 776 | 145561 | + |

В 2017 г. рассмотрение обращений граждан осуществлялось всеми структурными подразделениями Министерства, что позволило осуществлять направление ответов заявителям на все поставленные в обращениях вопросы.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 2017 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – **68 484**;

- Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения –**34 491**;

- Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – **14 763**;

- Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – 8 072;

- Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 8 520;

- Департамент общественного здоровья и коммуникаций– 3 064;

- Департамент управления делами и кадров – **2 892**;

- Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств –**1 604**;

- Другие структурные подразделения – **3 671**.

В 2017 году сохранилась прежняя тенденция роста обращений граждан, в основном за счет заявлений и жалоб граждан на качество и доступность медицинской помощи, а также соблюдения прав граждан в сфере здравоохранения.

В 2017 году в ответах граждане дополнительно информировались о возможности направления их мнения о работе с их обращениями в Министерстве путем заполнения анкеты, размещенной на официальном сайте Минздрава России. Указанная практика информирования граждан внедрена в Министерстве с конца 2015 года, с целью эффективной обратной связи при работе с обращениями граждан.

Проводимый в структурных подразделениях Министерства анализ обращений граждан по вопросам работы подведомственных Министерству учреждений учитывается при формировании плана мероприятий ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности на следующий год, связанных с работой указанных учреждений.

**Принятые решения по итогам рассмотрения**

**обращений граждан в Министерстве**

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

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 63 679 обращениях;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 60 216 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 20,1 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 11 882  обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 7535  обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Поддержано. Меры приняты» по 243 обращениям;

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

При анализе динамики принятых решений Министерством и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2017 году необходимо отметить:

- сохранение устойчивой тенденции к увеличению количества более доступных и понятных для граждан разъяснений со ссылкой на нормативные правовые акты, по принятым Министерством решениям, с предоставлением информации - определенного алгоритма действий заявителя при наиболее часто возникающих проблемах;

- незначительное уменьшение количества обращений, которые содержат вопросы, относящиеся к компетенции других органов исполнительной власти Российской Федерации и требующие направления по принадлежности;

- увеличение количества обращений граждан, направляемых по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации, в т.ч. с контролем исполнения в Министерстве;

- сохранение количества обращений, направленных в подведомственные Министерству органы исполнительной власти и учреждения, в частности в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения, для осуществления контрольно-надзорных мероприятий по указанным заявителями сведениям и принятия необходимых мер реагирования, направленных на восстановление нарушенных прав граждан.

**Исковая деятельность Министерства**

**по обращениям граждан**

В 2017 году судами общей юрисдикции было рассмотрено 112 дел по заявлениям граждан, из них:

- 2 дела – трудовые споры (в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 8 дел – об оспаривании нормативных правовых актов (в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 102 дела, связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) медицинских организаций, Минздрава России и других органов власти, в том числе по обеспечению лекарственными препаратами, возмещением морального вреда, обеспечением путевками на санаторно-курортное лечение и другими вопросами, касающимися правоотношений в сфере здравоохранения.

**ВЫВОДЫ**

Анализ организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации в 2017 году показал, что организация работы с обращениями граждан соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и другим нормативным актам, регулирующим данный вид деятельности. Создана и функционирует необходимая правовая, организационно-техническая и технологическая база, имеются квалифицированные кадры, накоплен определенный опыт работы с обращениями граждан.

Внедрение анкетирования с 2015 года для оценки качества работы Министерства здравоохранения Российской Федерации с обращениями граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, а также доработка действующей системы электронного документооборота в 2017 году позволила Министерству при проведении независимой оценки качества медицинской помощи акцентировать внимание на конкретных учреждениях здравоохранения и возникающих проблемах

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации в 2018 году планируется:

- расширение возможностей ведения приема граждан в режиме видео-конференц-связи;

- завершение внедрения электронного сервиса по отслеживанию процесса рассмотрения обращение заявителя;

- продолжение практики проведения независимой оценки качества медицинской помощи в учреждениях здравоохранения субъектов Российской Федерации и в федеральных учреждениях здравоохранения с обязательным учетом мнения граждан, направляющих свои обращения в Министерство;

- продолжение работы по активному освещению в средствах массовой информации и на официальном сайте Министерства результатов деятельности и полномочий Минздрава России;

- использование практики размещения на официальном сайте Министерства ответов на наиболее часто задаваемые вопросы, разъяснений и предложений алгоритма действий заявителей в сложившейся ситуации;

- активное взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в части рассмотрения обращений граждан.