**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**во 2 квартале 2018 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) во 2 квартале 2018 года поступило и рассмотрено более 36,2 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2017 года – 36 445 обращений), из них контрольных – 638 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 28798 | 79,5 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 527 |  |
| Администрация Президента РФ | 4973 | 13,7 |
| Аппарат Правительства РФ | 428 | 1,2 |
| Другие источники поступления | 1814 | 5,0 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 220 | 0,6 |
| итого | 36233 | 100 |

За отчетный период более 26,1 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

Во втором квартале 2018 года в Министерстве была продолжена работа  горячей линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

С апреля по июнь 2018 года зарегистрировано и рассмотрено 13 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**

Во 2 квартале 2018 года 747 граждан обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 527 - 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 22 декабря 2017 г. № 1046) во 2 квартале 2018 года проведен прием 60 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 за 2 квартал 2018 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 14736 обращений или 40,9 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 11797 обращений или 32,8  % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 4 048 обращений или 11,2 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 1915 обращений или 5,3 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3517 обращений или 9, 8 % 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. Во 2 квартале 2018 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Московская область - 47,55;
2. Москва - 45,94;
3. Калининградская область – 34,30;
4. Мурманская область – 29,78;

5. Республика Карелия - 29,69.

**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 во 2 квартале 2018 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 17183 обращения граждан (47,7 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 8238 (22,9 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 4023 (11,2 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении - 2156 (5,9 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности - 1932 (5,4 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 895 (2,5 %);

- в другие структурные подразделения – 1586 (4,4 %); поступление менее 400 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

Во 2 квартале 2018 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Удовлетворено. Поддержано. Меры приняты» по 55 обращениям;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 17058 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 4305 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

-«Направлено по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 13601 обращение граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 4,8 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 809 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1112 обращений.