**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 3 квартале 2018 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 3 квартале 2018 года поступило и рассмотрено более 34,7 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 586 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 29 340 | 84,5 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 578 |  |
| Администрация Президента РФ | 2966 | 8,5 |
| Аппарат Правительства РФ | 360 | 1,0 |
| Другие источники поступления | 1822 | 5,3 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 233 | 0,7 |
| Итого | 34721 | 100 |

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

В третьем 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 июля по сентябрь 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**

В 3 квартале 2018 года 811 граждан обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 578 - воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В соответствие с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства (Приказы Минздрава России от 22 декабря 2017 г. № 1046, от 18 сентября 2018г. № 631) в 3 квартале 2018 года проведен прием 57 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 3 квартал 2018 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 14554 обращения или 42,2 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 11503 обращения или 33,4  % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 2936 обращений или 8,5 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 1720 обращений или 5,0 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3775 обращений или 10, 9 % 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 2018 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 44,81
2. Московская область - 42,23;
3. Калининградская область – 30,82;
4. г. Севастополь – 28,40;

5. Тульская область - 26,49.

**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 2018 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 16612 обращений граждан (48,2 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 8426 (24,4 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 2932 (8,5 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности - 2067 (6,0 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении - 1997 (5,8 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 874 (2,5 %);

- в другие структурные подразделения – 1580 (4,6 %); поступление менее 400 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2018 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Удовлетворено. Поддержано. Меры приняты» по 41 обращению;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 14 449 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 3910 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

-«Направлено по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 14 332 обращения граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 3,9 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 827 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1274 обращения.