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

**в 2018 году**

В 2018 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 148,5 тысяч письменных и устных обращений граждан, что на 10% больше по сравнению с предыдущим 2017 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2018 году более 89,8 тысяч письменных и устных обращений граждан, Федеральном медико-биологическом агентстве рассмотрено более 2,8 тысяч письменных и устных обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено более 4,1 тысяч письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |
| --- | --- |
| *источник* | *количество* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 128 199 |
| - *в том числе* письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 2160 |
| Администрация Президента РФ | 16 202 |
| Аппарат Правительства РФ | 1721 |
| Другие источники поступления | 1882 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 923 |
| Итого | 148 927 |

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

В 2018 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 2018 году данной возможностью воспользовалось более 116,7 тыс. граждан (78,4% 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 16,2 тыс.;

- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 1,7 тыс.

В 2018 году в Министерство на электронный адрес горячей линии «help» направлено 158 обращений благотворительными организациями по вопросам срочной организации медицинской помощи взрослому и детскому населению.

Государственными гражданскими служащими Минздрава России принято активное участие в проведении 12 декабря 2018 г. общероссийского дня приема граждан в режимах видео-конференц-связи, аудио-связи и личного приема в Общественной приемной Министерства. В этот день было принято 27 гражданин на личном приеме в Общественной приемной Минздрава России, из них 19 граждан – оставили письменные обращения, также 16 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 контроль, в том числе поступившие из вышестоящих организаций, в 2018 году составило 2620 обращений.

В Министерстве по-прежнему уделяется особое внимание 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 2018 году срок регистрации не превысил двухдневный срок у 99,84% 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.

8 февраля 2018 года Комиссией по организации медицинской помощи Общественного совета при Министерстве здравоохранении Российской Федерации по вопросу «Оценка эффективности механизмов реагирования на обращения граждан и общественных объединений в Министерстве здравоохранения Российской Федерации» заслушан Отчет по работе с обращениями граждан в Министерстве за 2015-2017гг. Решением Комиссии Общественного совета одобрена деятельность Министерства здравоохранения Российской Федерации по работе с обращениями граждан и общественных объединений.

**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 3083 гражданина, которые смогли получить разъяснения по интересующим вопросам, входящим в компетенцию Министерства.

В 923 случаях, когда заявителям были необходимы разъяснения и изложенные сведения и обстоятельства не требовали дополнительной проверки, с согласия граждан им были даны устные ответы. В остальных случаях заявителям по результатам личного приема и рассмотрения их письменных обращений направлено 2160 письменных ответов по существу поставленных вопросов.

В 2018 году прием граждан руководством Министерства и директорами департаментов организован в соответствии с Графиком, размещенным на официальном сайте Министерства в соответствующем разделе, а также на стенде в Общественной приемной Министерства, утвержденным приказами Минздрава России № 1046 от 22 декабря 2017 г., № 631 от 18 сентября 2018 г. В 2018 году был осуществлен личный прием 220 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, 13 апреля 2018 года Министром здравоохранения Российской Федерации проведен личный прием 6 граждан в Аппарате Правительства Российской Федерации по вопросам организации медицинской помощи взрослому и детскому населению, другим вопросам.

В структуре личных обращений граждан в Общественную приемную Министерства в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2018 году по сравнению с 2017 годом отмечается:

-увеличение обращений по вопросам:

- лекарственного обеспечения;

- оказания первичной медицинской помощи;

- кадрового обеспечения здравоохранения и охраны труда медицинских и фармацевтических работников;

-уменьшение обращений по вопросам:

-направления на обследование и лечение в специализированные медицинские учреждения;

- направления на лечение за пределы России

от общего количества обращений граждан, пришедших на личный прием.

Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2018 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**

**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 в 2018 году поступило в Министерство из Центрального, Северо-Западного, Крымского, Южного федеральных округов; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 206,55;

2. Московская область - 183,28;

3. Калининградская область – 133,84;

4. Мурманская область – 117,66;

5. Республика Карелия - 111,47;

6. Калужская область - 107,56.

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 140,31 |
| Северо-Западный федеральный округ | 96,94 |
| Крымский федеральный округ | 87,04 |
| Южный федеральный округ | 83,18 |
| Сибирский федеральный округ | 73,47 |
| Приволжский федеральный округ | 73,18 |
| Дальневосточный федеральный округ | 63,90 |
| Уральский федеральный округ | 62,77 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 43,27 |

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2018 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – 61863 обращения;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – 49335 обращений;

3. Лекарственное обеспечение - 14075 обращений;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 8503 обращения;

5. О ходе рассмотрения обращения, архивные данные – 6380 обращений;

6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – 3555 обращений;

7. Обязательное медицинское страхование – 763 обращения;

8. Другие вопросы – 3530 обращений.

**Динамика количества письменных и устных обращений граждан по тематике в 2017-2018г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество**  **шт.** | | **Тренд** |
| **2018 год** | **2017год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 61863 | 62574 | - |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 49335 | 41457 | ++ |
| Лекарственное обеспечение | 14075 | 14730 | - |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 8503 | 8262 | + |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие  человека; здоровый образ жизни | 3555 | 5246 | -- |
| Обязательное медицинское страхование | 763 | 843 | - |
| О ходе рассмотрения обращения, архивные данные | 6380 | 6071 | + |
| Прочие вопросы | 3530 | 6378 | -- |
| итого | 148004 | 145561 | ++ |

В 2018 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 2018 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – **70 241**;

- Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения –**36 639**;

- Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – **13 701**;

- Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – **8 465**;

- Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – **8 394**;

- Департамент общественного здоровья и коммуникаций– **3 284**;

- Департамент управления делами и кадров – **1533**;

- Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств –**1 819**;

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

В 2018 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.

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

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 70483 обращениях;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 58 087 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 20,3 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 16 512 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 4046 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Поддержано. Меры приняты» по 227 обращениям;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1913 обращений.

При анализе динамики принятых решений Министерством и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2018 году необходимо отметить:

- сохранение положительной 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 том числе 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 2018 году судами общей юрисдикции было рассмотрено 175 дел по заявлениям граждан, из них:

- 2 дела – трудовые споры (1 дело – в удовлетворении требования заявителей отказано, 1 дело – требование заявителя удовлетворено);

- 6 дел – об оспаривании нормативных правовых актов, их них по 5 делам – в удовлетворении требований заявителей отказано;

- 167 дел, связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) медицинских организаций, Минздрава России и других органов власти, в том числе по вопросам обеспечения лекарственными препаратами, возмещения морального вреда, обеспечения путевками на санаторно-курортное лечение и другим вопросам, касающимся правоотношений в сфере здравоохранения, по 1 делу, находящимся в стадии обжалования, требования заявителя в отношении Минздрава России в первой инстанции удовлетворены.

**ВЫВОДЫ**

Анализ организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации в 2018 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.

Внедренное анкетирование 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 2018 году позволяет 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 2019 году планируется:

- использование возможности 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;

- принятия незамедлительно необходимых мер реагирования на обращения граждан, содержащих сведения о жизнеугрожающих ситуациях, и сокращение общего срока их исполнения до 15 дней.

- продолжение активного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в части рассмотрения обращений граждан.