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

**в 2019 году**

В 2019 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 156 тысяч письменных и устных обращений граждан, что на 4,7 % больше по сравнению с предыдущим 2018 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2019 году более 95,5 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 3,2 тысяч письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |
| --- | --- |
| *источник* | *количество* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 134 076 |
| - *в том числе* письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 2134 |
| Администрация Президента РФ | 11 852 |
| Аппарат Правительства РФ | 1741 |
| Другие источники поступления | 7391 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 977 |
| Итого | 156 037 |

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

В 2019 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 2019 году данной возможностью воспользовалось более 123,3 тыс. граждан (79,5% 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 11,8 тыс.;

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

В 2019 году в Министерство на электронный адрес горячей линии «help» направлено 145 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 2019 г. общероссийского дня приема граждан в режимах видео-конференц-связи, аудио-связи и личного приема в Общественной приемной Министерства. В этот день было принято 33 гражданина на личном приеме в Общественной приемной Минздрава России, 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 2019 году составило 2622 обращения.

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.

**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 3111 граждан, которые смогли получить разъяснения по интересующим вопросам, входящим в компетенцию Министерства.

В 977 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 2134 письменных ответа по существу поставленных вопросов.

В 2019 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 № 631 от 18 сентября 2018 г., № 430 от 19 июня 2019г. В 2019 году был осуществлен личный прием 267 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 апреля 2019 года Министром здравоохранения Российской Федерации В.И. Скворцовой проведен личный прием 6 граждан по вопросам организации медицинской помощи взрослому и детскому населению.

В структуре личных обращений граждан в Общественную приемную Министерства в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2019 году по сравнению с 2018 годом отмечается:

-увеличение обращений по вопросам:

- лекарственного обеспечения;

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

-уменьшение обращений по вопросам:

- оказания первичной медицинской помощи;

-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 2019 году по-прежнему наибольшее количество составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы и правомочности установления той или иной группы инвалидности, а также вопросы социальной защиты населения и пенсионного обеспечения.

**Структура обращений граждан**

**в Общественную приемную**

**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 2019 году поступило в Министерство из Центрального, Северо-Западного, Южного, Крымского федеральных округов; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 213,11;

2. Московская область - 175,10;

3. Калининградская область – 123,19;

4. Санкт-Петербург – 119,47;

5. Волгоградская область - 116,65;

6. Калужская область - 114,49.

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 145,17 |
| Северо-Западный федеральный округ | 106,28 |
| Южный федеральный округ | 98,52 |
| Крымский федеральный округ | 89,16 |
| Сибирский федеральный округ | 80,33 |
| Приволжский федеральный округ | 80,01 |
| Дальневосточный федеральный округ | 70,71 |
| Уральский федеральный округ | 69,70 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 45,20 |

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2019 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – 64379 обращений;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – 54551 обращение;

3. Лекарственное обеспечение – 14548 обращений;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 8093 обращения;

5. О ходе рассмотрения обращения, архивные данные – 4911 обращений;

6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – 4196 обращений;

7. Обязательное медицинское страхование – 899 обращений;

8. Другие вопросы – 3482 обращения.

**Динамика количества письменных обращений граждан**

**по тематике в 2018-2019г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество**  **шт.** | | **Тренд** |
| **2018 год** | **2019 год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 61863 | 64379 | ++ |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 49335 | 54551 | ++ |
| Лекарственное обеспечение | 14075 | 14548 | + |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 8503 | 8093 | - |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека; здоровый образ жизни | 3555 | 4196 | + |
| Обязательное медицинское страхование | 763 | 899 | + |
| О ходе рассмотрения обращения, архивные данные | 6380 | 4911 | - |
| Прочие вопросы | 3530 | 3482 | - |
| итого | 148004 | 155059 | ++ |

В 2019 г. рассмотрение обращений граждан осуществлялось всеми структурными подразделениями Министерства, что позволило осуществлять направление полных ответов заявителям на поставленные в обращениях вопросы.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 2019 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – **72 247**;

- Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения –**37 109**;

- Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – **13 147**;

- Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – **9 684**;

- Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – **8 900**;

- Департамент общественного здоровья и коммуникаций– **4 008**;

- Департамент управления делами и кадров – **1737**;

- Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств –**1 089**;

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

В 2019 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 2019 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 65 238 обращениях;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 67 028 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 20,1 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 17 610 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 224 обращения для рассмотрения и принятия мер при подтверждении указанных заявителями сведений;

- «Поддержано. Меры приняты» по 175 обращениям;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода)2129 обращений.

При анализе динамики принятых решений Министерством и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2019 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;

- увеличение 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 2019 году судами общей юрисдикции и Верховным Судом Российской Федерации было принято к производству 129 дел по заявлениям граждан, из них:

- 9 дел – об оспаривании нормативных правовых актов (их них по 8 делам – в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 120 дел, связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) медицинских организаций, Министерства здравоохранения Российской Федерации и других органов власти, в том числе по вопросам обеспечения лекарственными препаратами, возмещения морального вреда, обеспечения путевками на санаторно-курортное лечение и другими вопросами, касающимися правоотношений в сфере здравоохранения.