

**Итоги работы  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
с обращениями граждан  
во 2 квартале 2020 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 2 квартале 2020 года поступило и рассмотрено более 50 тыс. обращений граждан (за аналогичный период 2019 года – 37 962 обращения), из них контрольных – 2348 обращений.

### **Источники поступления обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

<i>источник</i>	<i>количество</i>	<i>%</i>
Заявители (письменные или электронные сообщения)	37820	75,5
Администрация Президента РФ	8407	16,8
Аппарат Правительства РФ	1801	3,6
Другие источники поступления	2065	4,1
итого	50093	100,0

За отчетный период более 36.1 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

Во втором квартале 2020 года в Министерстве была продолжена активная работа электронной линии [help@rosminzdrav.ru](mailto:help@rosminzdrav.ru), являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

С апреля по июнь 2020 года зарегистрировано и рассмотрено 31 обращение 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.

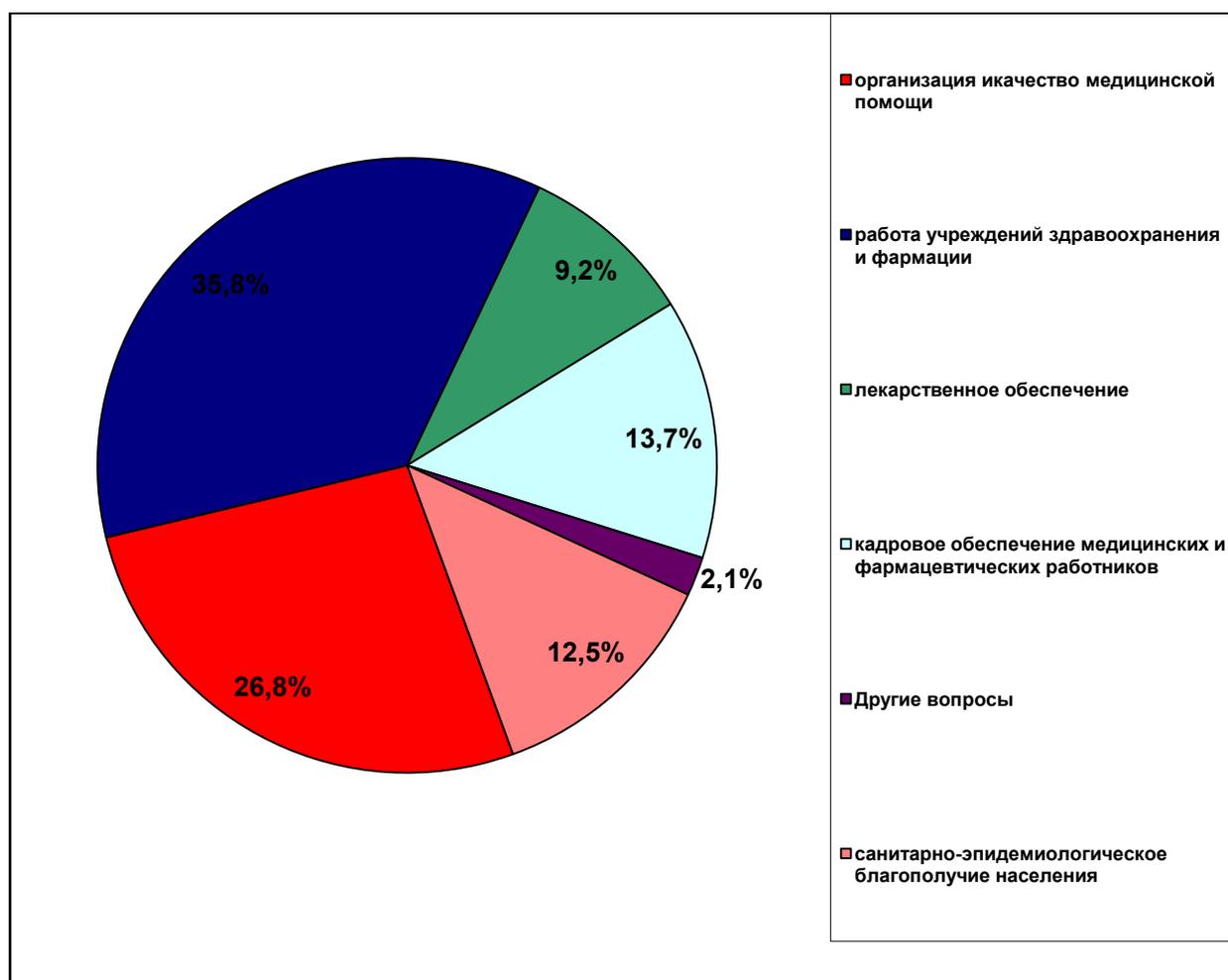
### **Работа Общественной приемной Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Во 2 квартале 2020 года был временно приостановлен личный прием граждан в Общественной приемной Министерства в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

### **Структура письменных обращений граждан в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан во 2 квартале 2020 года характеризовались следующими данными:

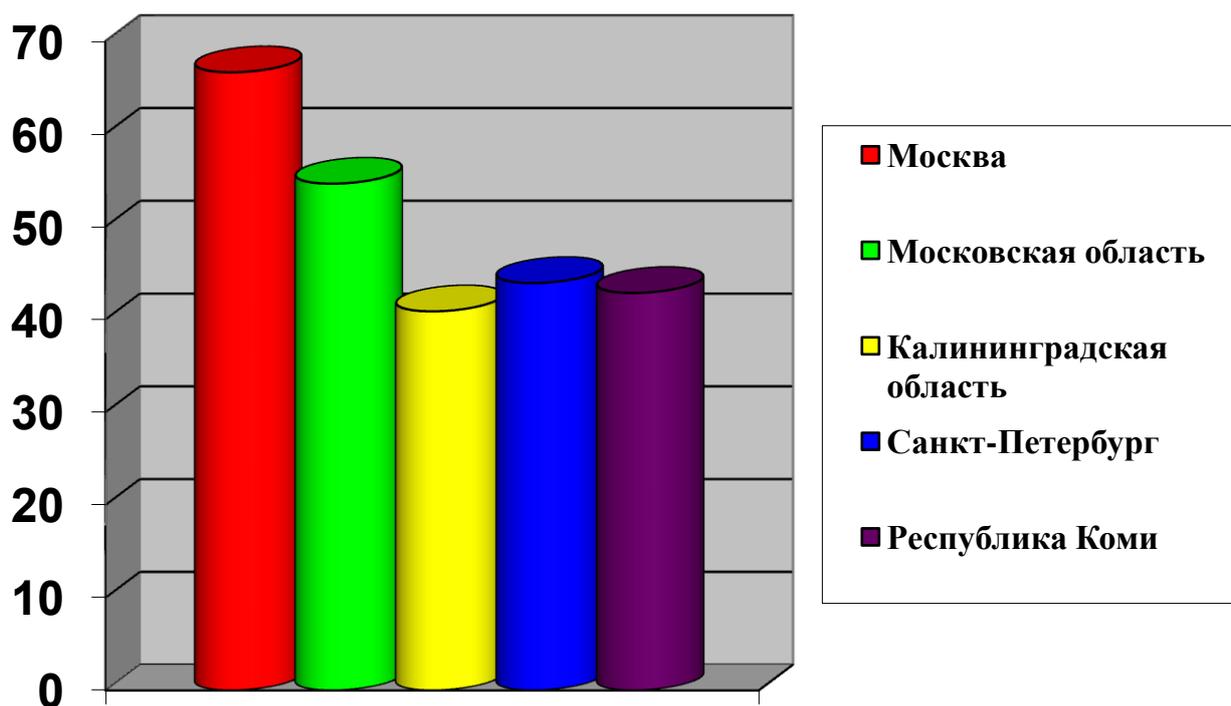
1. Организация и качество медицинской помощи – 13 417 обращений.
2. Работа учреждений здравоохранения – 17 926 обращений.
3. Лекарственное обеспечение – 4 603 обращения.
4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 6 843 обращения.
5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения - 6 277 обращений.
6. Другие вопросы – 1027 обращений.



### **Поступление обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации из субъектов Российской Федерации**

В Министерство во 2 квартале 2020 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 66,63;
2. Московская область - 65,59;
3. Санкт-Петербург - 43,91;
4. Республика Коми – 42,84;
5. Калининградская область – 40,86.



### **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 2020 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 20 957 обращений граждан (41,8 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 7001 (14,0%);

- в Департамент общественного здоровья, коммуникаций и экспертной деятельности – 5815 (11,6 %);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 5621 (11,2 %);
- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 4 487 (9,0 %);
- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 4111 (8,2 %);
- в другие структурные подразделения – 2 101 (4,2 %).

### **Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 2 квартале 2020 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 31 обращению;
- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 21 049 обращениях;
- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 8 065 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;
- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 18 729 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 2,3 % взяты на контроль Министерством;
- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 1272 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;
- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1960 обращений.