**Информация**

**о работе**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2021 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 1 квартале 2021 года поступило и рассмотрено более 55 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2020 года – 47 120 обращений), из них контрольных – 695 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 48 115 | 85,9 |
| Администрация Президента РФ | 4386 | 7,8 |
| Аппарат Правительства РФ | 1176 | 2,1 |
| Другие источники поступления | 2305 | 4,2 |
| итого | 55 982 | 100 |

За отчетный период более 31,0 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В первом квартале 2021 года в Министерстве была продолжена активная работа электронной линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

С января по март 2021 года зарегистрировано и рассмотрено 69 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 16.08.2012 № 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". Всевышеуказанные обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" были рассмотрены по существу поставленных вопросов в профильных структурных подразделениях Министерства и заявителям направлены ответы.

**Структура** **письменных обращений граждан**

 **в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан за 3 месяца 2021 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 24 765 обращений.

2. Работа учреждений здравоохранения – 11 902 обращения.

3. Лекарственное обеспечение – 3 452 обращения.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 3 649 обращений.

5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения- 9 002 обращения.

6. Другие вопросы – 3 212 обращений.

**Поступление обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

 **из субъектов Российской Федерации**

В Министерство за 3 месяца 2021 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Камчатский край -71,55;
2. Москва - 65,73;
3. Московская область - 53,27;
4. Калининградская область - 44,03;
5. Санкт-Петербург - 40,06.

**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 1 квартале 2021 года выглядит следующим образом:

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения поступило 18 642 обращения граждан (33,3 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 17 615 (31,4%);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 6 375 (11,4 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3 239 (5,8 %);

- в Департамент общественного здоровья, коммуникаций и экспертной деятельности – 3 127 (5,6 %);

- в другие структурные подразделения – 6 984 (12,5 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2021 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 45 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 34 243 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 6 089 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 14 829 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 2,1 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 967 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 3960 обращений.