**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**во 2 квартале 2021 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 2 квартале 2021 года поступило и рассмотрено более 45 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 740 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 38358 | 84,8 |
| Администрация Президента РФ | 4156 | 9,2 |
| Аппарат Правительства РФ | 1124 | 2,5 |
| Другие источники поступления | 1634 | 3,5 |
| итого | 45 272 | 100,0 |

За отчетный период более 35.9 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

С апреля по июнь 2021 года зарегистрировано и рассмотрено 96 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.

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

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан во 2 квартале 2021 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 8 204 обращения.

2. Работа учреждений здравоохранения – 13 925 обращений.

3. Лекарственное обеспечение – 2 450 обращений.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2 823 обращения.

5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения – 13 923 обращения.

6. Другие вопросы – 3947 обращений.

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

**из субъектов Российской Федерации**

В Министерство во 2 квартале 2021 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 82,35;
2. Московская область - 56,04;
3. Санкт-Петербург - 43,33;
4. Магаданская область– 38,49;
5. Калининградская область – 36,35.

**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 2021 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 14 230 обращений граждан (31,4 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 8 643 (19,1 %);

- в Департамент цифрового развития и информационных технологий – 6620 (14,6%);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 5912 (13,1 %);

- в Департамент общественного здоровья, коммуникаций и экспертной деятельности – 3700 (8,2 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 2497 (5,5 %);

- в другие структурные подразделения – 3670 (8,1 %).

Во 2 квартале 2021 года отмечено значительное увеличение нагрузки на сотрудников Департамента организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью и Департамента цифрового развития и информационных технологий, в части проведения аналитической и статистической работы, разработки и подготовки нормативных правовых актов и методических рекомендаций, подготовки разъяснений, ответов юридическим лицам и гражданам в связи со сложившейся эпидемической ситуацией в условиях распространения новой коронавирусной инфекции, проведением профилактических мероприятий по предотвращению распространения инфекционных заболеваний и т.д.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

Во 2 квартале 2021 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 42 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 23 146 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 8 309 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 13 066 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 2,4 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 811 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 3858 обращений.