**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 3 квартале 2021 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 3 квартале 2021 года поступило и рассмотрено более 53 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 869 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 43906 | 82,1 |
| Администрация Президента РФ | 6153 | 11,6 |
| Аппарат Правительства РФ | 814 | 1,5 |
| Другие источники поступления | 2575 | 4,8 |
| итого | 53448 | 100,0 |

За отчетный период более 41,4 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

С июля по сентябрь 2021 года зарегистрировано и рассмотрено 202 обращения 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 в 3 квартале 2021 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 11 942 обращения.

2. Работа учреждений здравоохранения – 19 374 обращения.

3. Лекарственное обеспечение – 2 812 обращений.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2 888 обращений.

5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения – 12 507 обращений.

6. Другие вопросы – 3925 обращений.

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

**из субъектов Российской Федерации**

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

1. Москва ­­­– 87,35;
2. Московская область – 67,30;
3. Калининградская область – 52,63.
4. Республика Коми ­– 45,76;
5. Санкт-Петербург – 43,62;

**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 3 квартале 2021 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 18 632 обращений граждан (34,8 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 11 159 (20,9 %);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 7 251 (13,6 %);

- в Департамент цифрового развития и информационных технологий – 6265 (11,7%);

- в Департамент общественного здоровья, коммуникаций и экспертной деятельности – 3593 (6,7 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 3046 (5,7 %);

- в другие структурные подразделения – 3502 (6,6 %).

В 3 квартале 2021 года сохранилась тенденция к увеличению 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**

В 3 квартале 2021 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 38 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 23 362 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 9 347 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 15 673 обращения граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 1,9 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 949 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 7937 обращений.