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

**в 2021 году**

В 2021 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 202,5 тысяч обращений граждан, что на 2,4 % больше по сравнению с предыдущим 2020 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2021 году более 139,2 тысяч письменных и устных обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено более 6,2 тысяч письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |
| --- | --- |
| *источник* | *количество* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 166 813 |
| - *в том числе* письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 415 |
| Администрация Президента РФ | 21240 |
| Аппарат Правительства РФ | 5 142 |
| Другие источники поступления | 9 447 |
| Итого | 202 642 |

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

В 2021 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@minzdrav.gov.ru (info@rosminzdrav.ru) В 2021 году данной возможностью воспользовалось более 156,0 тыс. граждан. В Министерстве, в соответствии с действующим законодательством, реализовано право граждан на выбор вида получения ответа на свое обращение, направленное в электронном виде: 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 21,2 тыс.;

- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 5,0 тыс.;

В 2021 году в Министерство на электронный адрес горячей линии «help» направлено 64 обращения благотворительными организациями по вопросам срочной организации медицинской помощи взрослому и детскому населению.

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 2021 году составило 3585 обращений.

**Структура устных обращений граждан**

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19 временно приостановлен личный прием граждан в Общественной приемной Министерства. Вместе с тем осуществлен личный прием 415 граждан с соблюдением противоэпидемических мероприятий, которым требовалось незамедлительное принятие мер реагирования. Также сотрудниками отдела организации работы с обращениями граждан и приема населения Департамента управления делами и кадров в 2021 году продолжена активная работа с обращениями граждан, поступающими с Сетевого Телефонного Узла Администрации Президента Российской Федерации в режиме аудиосвязи (271 обращение граждан).

В структуре личных обращений граждан в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2021 году по сравнению с 2020 годом отмечается:

-увеличение обращений по вопросам:

* оказания первичной медицинской помощи;
* порядка организации работы медицинских организаций в условиях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;
* лекарственного обеспечения, в том числе пациентов с COVID-19 на амбулаторном этапе;
* направления на обследование и лечение в специализированные медицинские учреждения.

-уменьшение обращений по вопросам:

* направления на лечение за пределы России;
* санаторно- курортного лечения;
* кадрового обеспечения здравоохранения и охраны труда медицинских и фармацевтических работников;
* дополнительных выплат работникам медицинских организаций при исполнении ими трудовых обязанностей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции.

Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2021 году по-прежнему наибольшее количество составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы и правомочности установления той или иной группы инвалидности, социальной защиты населения и пенсионного обеспечения, развития отечественной медицинской промышленности.

**Структура письменных обращений граждан**

**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 2021 году поступило в Министерство из Центрального, Северо-Западного, Южного, Сибирского федеральных округов; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва – 338,17;

2. Московская область - 245,51;

3. Калининградская область – 185,04;

4. Санкт-Петербург – 158,22;

5. Ямало-Ненецкий АО -154,22;

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 201,84 |
| Северо-Западный федеральный округ | 142,81 |
| Южный федеральный округ | 115,48 |
| Сибирский федеральный округ | 90,82 |
| Приволжский федеральный округ | 98,59 |
| Уральский федеральный округ | 86,85 |
| Крымский федеральный округ | 85,32 |
| Дальневосточный федеральный округ | 85,00 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 44,86 |
|  |  |
|  |  |

**Структура письменных обращений граждан**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2021 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – в 59 858 обращениях;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – в 62711 обращениях;

3. Лекарственное обеспечение – в 12 088 обращениях;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – в 11 803 обращениях;

5. О ходе рассмотрения обращения, архивные данные – в 4972 обращениях;

6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – в 50 419 обращениях;

7. Обязательное медицинское страхование – в 1702 обращениях;

8. Другие вопросы – в 6180 обращениях.

**Динамика количества письменных обращений граждан**

 **по тематике в 2020-2021 гг.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество шт.** | **Тренд** |
| **2020****год** | **2021****год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 60376 | 58858 | - |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 73799 | 61711 | - |
| Лекарственное обеспечение | 18242 | 9997 | -- |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 16144 | 11803 | - |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека; здоровый образ жизни | 18688 | 47419 | +++ |
| Обязательное медицинское страхование | 847 | 1702 | ++ |
| О ходе рассмотрения обращения архивные данные | 3824 | 4972 | + |
| Прочие вопросы | 5985 | 6180 | + |
| Итого | 197905 | 202 642 | ++ |

В 2021 г. рассмотрение обращений граждан выполнялось всеми структурными подразделениями Министерства, что позволило направлять аргументированные ответы заявителям на поставленные вопросы и учитывать озвученные гражданами проблемы при осуществлении нормативной правовой деятельности Министерства.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 2021 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – **70 948**;

 - Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – **42 277**;

 - Департамент медицинской помощи детям, службы родовспоможения и общественного здоровья –**38331**;

- Департамент цифрового развития и информационных технологий – **23 848**;

- Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – **11 406**;

- Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – **11 257**;

- Другие структурные подразделения – **4575***.*

 В 2021 году отмечалось значительное увеличение обращений, связанных:

- с санитарно-эпидемическим благополучием в условиях распространения новой коронавирусной инфекции при сохранении прежней тенденции 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;

- с реализацией получения действующих электронных услуг в сфере здравоохранения в Личном кабинете пациента «Мое здоровье» на Едином портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ), в том числе: получение электронного сертификата, вакцинированного от новой коронавирусной инфекции COVID-19, запись на прием к врачу в электронном виде, получение информации об оказанных медицинских услугах;

- порядком лекарственного обеспечения граждан, в том числе больных орфанными заболеваниями и включении их в перечень высокозатратных нозологий, а также закупкой лекарственных препаратов по торговым наименованиям при индивидуальной непереносимости, обращением недоброкачественных (фальсифицированных) лекарственных препаратов, отсутствием лекарственных препаратов в аптечных организациях.

 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 2021 году по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 108 901 обращении;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 63 585 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 5,8 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 30 628 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 3517 обращений для рассмотрения и принятия мер при подтверждении указанных заявителями сведений;

- «Поддержано. Меры приняты» по 162 обращениям;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 7401 обращение.

 При анализе динамики принятых решений Министерством и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2021 году следует отметить:

 - увеличение обращений, требующих принятия необходимых мер реагирования, связанных с диагностикой и оказанием медицинской помощи больным новой коронавирусной инфекцией COVID-19, разработкой новых средств ее профилактики и лечения;

 - сохранение положительной тенденции к увеличению количества более доступных и понятных для граждан разъяснений со ссылкой на нормативные правовые акты, по принятым Министерством решениям;

 - значительное увеличение количества «АКЦИЙ» обращений-заявлений и предложений, направляемых гражданами в рамках создания петиций на различных онлайн-платформах, ставящих своей целью продвижение [гражданских инициатив](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0) и решение [социальных проблем](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D1%8B);

 - сохранение увеличения количества обращений граждан, направляемых по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации, в том числе с контролем исполнения в Министерстве;

 - сохранение тенденции к увеличению обращений, направляемых 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 2021 году судами общей юрисдикции было принято к производству 407 дел по заявлениям граждан, из них:

- 1 дело – трудовой спор (в удовлетворении требований заявителя отказано);

- 7 дел – об оспаривании нормативных правовых актов (в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 399 дел, связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) медицинских организаций, Минздрава России и других органов власти, в том числе по обеспечению лекарственными препаратами, возмещением морального вреда, взысканию единовременной компенсационной выплаты, единовременной страховой выплаты, обеспечению путевками на санаторно-курортное лечение и другими вопросами, касающимися правоотношений в сфере здравоохранения (по 396 делам в удовлетворении требований заявителей отказано).