**Информация**

**о работе**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2022 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 1 квартале 2022 года поступило и рассмотрено более 43 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2021 года – 55 982 обращения), из них контрольных – 746 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 34910 | 81,1 |
| Администрация Президента РФ | 3059 | 7,1 |
| Аппарат Правительства РФ | 929 | 2,1 |
| Другие источники поступления | 4178 | 9,7 |
| итого | 43076 | 100 |

За отчетный период более 32,0 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В первом квартале 2022 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 2022 года зарегистрировано и рассмотрено 71 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 16.08.2012 № 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". Все вышеуказанные 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 2022 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 15188 обращений.

2. Работа учреждений здравоохранения – 11 188 обращений.

3. Лекарственное обеспечение – 4 797 обращений.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 4032 обращения.

5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения- 5471 обращение.

6. Другие вопросы – 2400 обращений.

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

**из субъектов Российской Федерации**

В Министерство за 3 месяца 2022 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва -80,30;
2. Московская область – 57,26;
3. Санкт-Петербург – 46,93;
4. Магаданская область – 39,16;
5. Ленинградская область – 35,68.

**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 2022 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 17 658 (41,1 %);

- в Департамент медицинской помощи детям, службы родовспоможения и общественного здоровья поступило 6718 обращения граждан (15,6 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 5685 (13,2 %);

- в Департамент регулирования обращения лекарственных средств и медицинских изделий – 4797 (11,1 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 3 982 (9,3 %);

- в другие структурные подразделения – 4236 (9,8 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2022 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 29 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 22047 обращений;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 10444 обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 14 612 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 874 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 3471 обращение.