



**Информация о работе
Министерства здравоохранения
Российской Федерации
с обращениями граждан
в 4 квартале 2023 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 4 квартале 2023 года поступило и рассмотрено более 41.0 тыс. обращений, из них контрольных – 482 обращения.

Источники поступления обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации

<i>источник</i>	<i>количество</i>	<i>%</i>
Заявители (письменные или электронные сообщения)	34 991	85,5
Администрация Президента РФ	3 397	8,2
Аппарат Правительства РФ	649	1,6
Другие источники поступления	1 928	4,7
итого	40 965	100

За отчетный период более 35,0 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В четвертом квартале 2023 года в Министерстве была продолжена работа электронной линии help@gosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

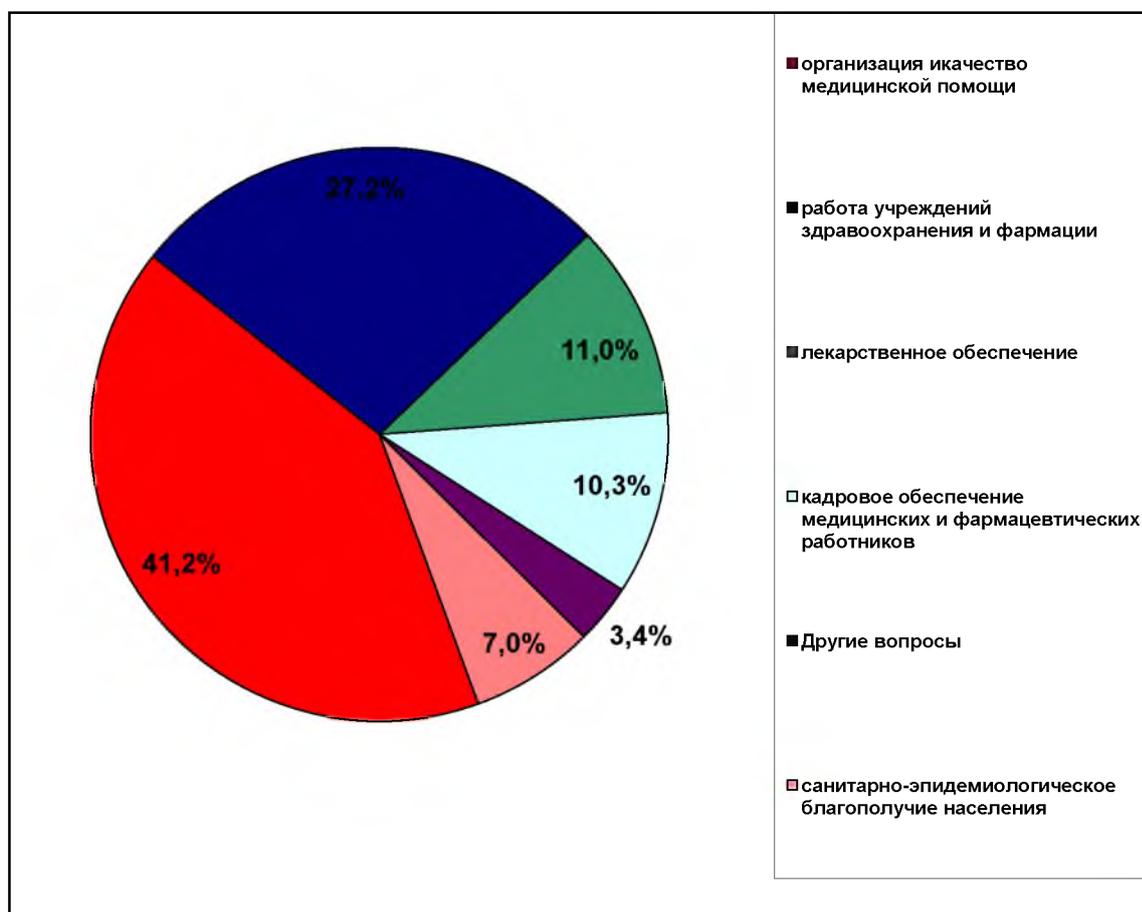
С октября по декабрь 2023 года зарегистрировано и рассмотрено 27 обращений граждан, поступивших в Министерство через Федеральную государственную информационную систему досудебного обжалования. Однако ни одно из указанных обращений не содержало жалоб на решения и действия (бездействие), совершенных Министерством 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". 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 в 4 квартале 2023 года характеризовались следующими данными:

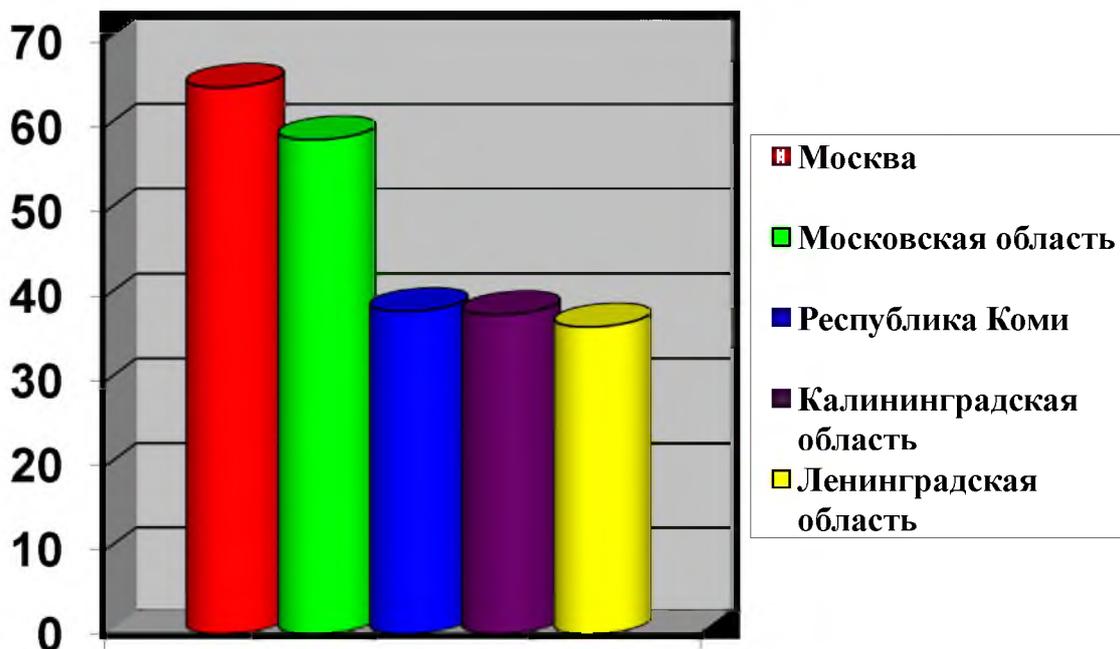
1. Организация и качество медицинской помощи – 16 878 обращений.
2. Работа учреждений здравоохранения – 11 123 обращения.
3. Лекарственное обеспечение – 4 507 обращений.
4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 4229 обращений.
5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения - 2854 обращения.
6. Другие вопросы – 1 374 обращения.



Поступление обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации из субъектов Российской Федерации

В Министерство в 4 квартале 2023 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва – 64,69;
2. Московская область – 58,54;
3. Республика Коми – 38,29;
4. Калининградская область – 37,89;
5. Ленинградская область – 36,47.



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 4 квартале 2023 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 18 247 обращения граждан (44,5 %);
- в Департамент медицинской помощи детям, службы родовспоможения и общественного здоровья – 9754 (23,8 %);
- в Департамент регулирования обращения лекарственных средств и медицинских изделий – 3915 (9,6%);
- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 3871 (9,4 %);
- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 2728 (6,7 %);
- в другие структурные подразделения – 2450 (6,0 %).

Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации

В 4 квартале 2023 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты. Удовлетворено» по 37 обращениям;
- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 17 540 обращениях;
- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 7 645 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;
- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 15 155 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям;
- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 1 086 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;
- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1601 обращение.