**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2013 г.**

В Министерство в 1 квартале 2013 года поступило и рассмотрено более 18 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 876 обращений.

**Поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 12557 | 69,2 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 347 |  |
| Администрация Президента РФ | 3354 | 18,5 |
| Аппарат Правительства РФ | 539 | 3,0 |
| Другие источники поступления | 1389 | 7,6 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 301 | 1,7 |
| итого | 18140 | 100 |

За отчетный период более 12 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства (соотношение 1:3,1 поступления письменных обращений граждан на бумажном носителе и в электронном виде).

С марта 2013 г. в Министерстве функционирует «Горячая линия» help@rosminzdrav.ru, являющаяся официальным источником поступления обращений граждан и общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи. За отчетный период 2013 г. зарегистрировано в электронном виде более 160 указанных обращений.

**Динамика ежемесячного поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2013г. 648 граждан обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 347 граждан воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения для получения соответствующего письменного ответа.

В соответствии с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства (Приказ Минздрава России от 10.08.2012 № 77) за 1 квартал 2013 г. проведен прием 7 граждан.

**Структура личных обращений граждан**

**в Общественную приемную Министерства**

**Структура** **письменных обращений граждан в разрезе поднимаемых**

**заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан за 3 мес. 2013 г. характеризовались следующими данными:

1. Качество медицинской помощи – 6054 обращения или 33,9 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 4720 обращений или 26,0 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 2001 обращение или 11,0 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 1417 обращений или 8,0 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы- 3647 обращений или 21, 1 % от общего количества писем граждан.

**Поступление обращений граждан в**

**Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**из субъектов Российской Федерации**

Ежеквартально Министерством здравоохранения Российской Федерации проводится анализ поступления обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации. За отчетный период наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Чукотский автономный округ- 20,19;

2. Москва- 19,61;

3. Московская область-15,94;

4. Липецкая область-13,41

5. Белгородская область-12,85.

В 1 квартале 2013г. увеличение количества писем граждан отмечается от лиц, не указавших своего места жительства, и из стран Ближнего зарубежья.