**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2014 г.**

В Министерство в 1 квартале 2014 года поступило и рассмотрено 18 397 обращений граждан, из них контрольных – 534 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) | 14182 | 77,0 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 381 |  |
| Администрация Президента РФ | 2438 | 13,3 |
| Аппарат Правительства РФ | 436 | 2,4 |
| Другие источники поступления | 1168 | 6,3 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 173 | 0,9 |
| итого | 18397 | 100 |

За отчетный период более 9 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства  (соотношение 1:3,3 поступления письменных обращений граждан на бумажном носителе и в электронном виде).

В 2014 году в Министерстве здравоохранения Российской Федерации продолжена активная работа:

- горячей линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений граждан и общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи;

- телефона горячей линии по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

- горячей линии телефона доверия.

**Динамика ежемесячного поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2014 г. 548 граждан обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 375 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 11.12.2013 № 933) за 1 квартал 2014 г. проведен прием 26 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. 2014 г. характеризовались следующими данными:

1. Качество медицинской помощи – 8130 обращения или 44,2 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 3793 обращений или 20,6 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 1853 обращение или 10,1 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 1795 обращений или 9,8 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы - 2826 обращений или 15, 3 % 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. Москва- 36,05;

2. Московская область-23,18;

3. Мурманская область-16,50;

4. Калининградская область-14,51;

5. Магаданская область – 14,11.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

В 1 квартале 2014 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 243 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 7567 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 4045 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 5326 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 37,9% взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 496 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 720 обращений.