**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 3 квартале 2014 г.**

В Министерство в 3 квартале 2014 года поступило и рассмотрено более 22, 5 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 467 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) | 18575 | 80,9 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 355 |  |
| Администрация Президента РФ | 2504 | 10,9 |
| Аппарат Правительства РФ | 485 | 2,1 |
| Другие источники поступления | 1056 | 4,6 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 342 | 1,5 |
| итого | 22962 | 100 |

За отчетный период более 9,7 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства  (соотношение 1:3,5 поступления письменных обращений граждан на бумажном носителе и в электронном виде).

В течение отчетного периода 2014 года в Министерстве здравоохранения Российской Федерации была 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.

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2014 г. 697 граждан (за 9 мес. 2014 г. – 1811 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 355 - 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) в 3 квартале 2014 г. проведен прием 18 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 квартал 2014 г. характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 10393 обращения или 45,9 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 4419 обращений или 19,5 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 2109 обращений или 9,3 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 2066 обращений или 9,1 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы - 3633 обращения или 16, 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. Москва - 48,06;
2. Чукотский АО - 28,27;
3. Московская область - 27,98;
4. Севастополь-19,80;

5. Мурманская область - 21,84;

**Поступление обращений граждан на рассмотрение**

 **в структурные подразделения**

**Министерство здравоохранения Российской Федерации**

Рассмотрение обращений граждан в Минздраве России осуществляется всеми структурными подразделениями Министерства, что позволяет осуществлять направление ответов заявителям на все поставленные в обращениях вопросы.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 3 квартале 2014 году выглядит следующим образом:

 - в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 10313 обращений граждан (44,9 % от общего количества обращений граждан);

 -  в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 4720 (20,6 %);

 - в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 1885(8,2 %);

 - в Департамент медицинского образования и кадровой политики - 1852 (8,1 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности поступило 1224 (5,3 %);

 - в Департамент охраны здоровья и санитарно - эпидемического благополучия человека – 1187 (5,2 %);

 - в другие структурные подразделения – 1781 (7,8 %); поступление менее 400 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

В 3 квартале 2014 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 187 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 9413 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 5509  обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 5801 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 41,8 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 607 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1103 обращения.