**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 полугодии 2015 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство) в 1 полугодии 2015 года поступило и рассмотрено более 53,8  тыс. обращений  граждан  (за  аналогичный  период 2014 года - 39946 обращений), из них контрольных – 1286 обращений. Отмечается отчетливая тенденция к увеличению (в 1,3 раза) количества поступивших обращений граждан за рассматриваемый период по сравнению с 1 полугодием 2014 года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 40 612 | 75,4 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 831 |  |
| Администрация Президента РФ | 9 610 | 17,9 |
| Аппарат Правительства РФ | 1 200 | 2,2 |
| Другие источники поступления | 1 976 | 3,7 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 432 | 0,8 |
| итого | 53 830 | 100 |

За отчетный период более 23,7 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В течение 6 месяцев 2015 года в Министерстве была продолжена активная работа:

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

 - телефона горячей линии по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

 - горячей линии телефона доверия.

С февраля по июнь 2015 года зарегистрировано и рассмотрено 36 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 августа 2012 года № 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 вышеназванные обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" были рассмотрены по существу поставленных вопросов в профильных структурных подразделениях Министерства и заявителям направлены ответы.

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В 1 полугодии 2015 года 1263 гражданина (за 6 мес. 2014 г. – 1114 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 831 - воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В соответствии с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства (Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 960) за 6 месяцев 2015 года проведен прием 21 гражданина.

**Структура личных обращений граждан**

**в Общественную приемную Министерства здравоохранения Российской Федерации**

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

**заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан за 6 месяцев 2015 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 25193 обращения или 46,8 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 10514 обращения или 19,5 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 6459 обращений или 12,0 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 3921 обращение или 7,3 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы - 7743 обращения или 14, 4 % от общего количества писем граждан.

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

 **из субъектов Российской Федерации**

Министерством проводится анализ поступления обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации. За 6 месяцев 2015 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 70,98;
2. Московская область - 42,61;
3. Севастополь-39,08;

4. Санкт-Петербург - 23,24;

5. Республика Калмыкия - 22,89.

**Поступление обращений граждан на рассмотрение**

 **в структурные подразделения**

**Министерство 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 полугодии 2015 года выглядит следующим образом:

 - в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 25 298 обращений граждан (47,0 % от общего количества обращений граждан);

 -  в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 10803 (20,1 %);

 - в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 6336 (11,8 %);

 - в Департамент медицинского образования и кадровой политики - 3388(6,3 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности поступило 2434 (4,5 %);

 - в Департамент охраны здоровья и санитарно - эпидемического благополучия человека – 2103 (3,9 %);

 - в другие структурные подразделения – 3468 (6,4 %); поступление менее 400 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

В 1 полугодии 2015 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 436 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 22489 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 11823  обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 14170 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 42,2 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 1356 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 3556 обращений.