**Итоги работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

**в 2015 году**

**Информация о работе с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

**в 2015 году**

В 2015 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 113,6 тыс. письменных обращений граждан, что на 31% больше по сравнению с предыдущим 2014 годом и 2,7 тыс. устных обращений граждан, что на 14 % больше по сравнению с предыдущим 2014 годом, в том числе более 21,8 тыс. писем граждан были направлены вышестоящими организациями, что на 16 % больше по сравнению с предыдущим 2014 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения , включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2015 году более 74,2 тыс. письменных и устных обращений граждан, Федеральном медико-биологическом агентстве рассмотрено более 2,3 тыс. письменных и устных обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено более 2,0 тыс. письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 71463 | 62,4 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 1734 |  |
| Администрация Президента РФ | 19752 | 17,2 |
| Аппарат Правительства РФ | 2032 | 1,8 |
| Телефон «Горячей линии» по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи | 14269 | 12,5 |
| Другие источники поступления | 6113 | 5,3 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 962 | 0,8 |
| Итого | 114 591 | 100 |

Основным источником поступления обращений граждан в Министерство по прежнему являются непосредственно заявители.

В 2015 году сохраняется устойчивая тенденция превалирования количества электронных обращений граждан над письменными, что связано с имеющейся возможностью направления обращений в Министерство через Общественную интернет-приемную, размещенную на официальном сайте Минздрава России и направление электронных обращений на официальный электронный адрес Министерства info@rosminzdrav.ru. В 2015 году данной возможностью воспользовалось более 56 тыс. граждан (49,2% от всех зарегистрированных обращений граждан в Министерстве). В Министерстве у граждан в соответствии с действующим законодательством реализовано право выбора получения ответа на обращение, направленного в электронном виде: либо по электронной почте, либо по почтовому адресу, если он указан.

Наибольшее количество обращений граждан, направленных на рассмотрение в Министерство вышестоящими организациями, поступило из:

- Администрации Президента Российской Федерации – более 19.7 тыс.;

- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 2,0 тыс.

В 2015 году в Министерстве продолжили функционирование 3 горячие линии и "Телефон доверия", на которые поступили и были рассмотрены более 16,8 тыс. обращений граждан и общественных организаций:

- горячая линия «Телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции в Министерстве;

- горячая линия по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

- горячая линия «hotline» по вопросу организации электронной очереди к врачу;

- горячая линия «help» по вопросам срочной организации медицинской помощи.

Из указанных "горячих линий" наиболее востребованными в 2015 году по сравнению с предыдущими 2013-2014 годами остались:

- горячая линия по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи. При анализе выявлено, что предпочтение данному виду обращений отдается гражданами пожилого возраста, лицами с ограниченными возможностями, заявителями, не имеющими возможности направить электронные обращения;

- электронный адрес горячая линия «help» по вопросам срочной организации медицинской помощи, на который количество обращений благотворительных организаций выросло в 1,6 раза и составило 549.

Государственными гражданскими служащими Минздрава России принято активное участие в проведении 14 декабря 2015 г. общероссийского дня приема граждан в режимах видео-конференц-связи, аудио-связи и личного приема в Общественной приемной Министерства. В этот день было принято 40 граждан, из них 26 граждан - на личном приеме в общественной приемной Минздрава России, 14 граждан - на приеме в режиме видео-конференц-связи с использованием автоматизированных рабочих мест.

Все поступившие в Минздрав России и зарегистрированные обращения граждан своевременно направлялись по компетенции на исполнение в структурные подразделения Министерства.

Количество обращений граждан, взятых Департаментом управления делами и кадров Министерства на дополнительный контроль, в т.ч. поступившие из вышестоящих организаций с контролем исполнения, в 2015 году составило 2739 обращений, что на 17% больше , по сравнению с предыдущим 2014 годом.

В Министерстве особое внимание уделяется исполнительской дисциплине в ходе работы с обращениями граждан. Проводимая на постоянной основе модернизация используемого программного обеспечения, направлена в первую очередь на самостоятельный контроль за сроками исполнения обращений граждан непосредственно в структурных подразделениях Минздрава России и конкретными ответственными исполнителями.

Таким образом, системный подход к организации работы с обращениями граждан, начиная с их своевременной регистрации (в 2015 году срок регистрации не превысил двухдневный срок у 99,6% обращений граждан с момента поступления в Министерство) и заканчивая проведением анализа полученных результатов в структурных подразделениях Министерства с принятием необходимых мер реагирования, должен позволить сократить сроки рассмотрения обращений граждан. В 2015 году количество рассмотренных обращений в течение 15 дней увеличилось в 1,2 раза по сравнению с 2014 годом.

**Личный прием граждан.**

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В Минздраве России в соответствии с законодательством Российской Федерации реализовано право граждан на личный прием государственными гражданскими служащими и руководством Министерства.

За отчетный период в Общественную приемную Министерства обратилось 2696 граждан, которые смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства. Из них более 1,7 тыс. граждан воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В структуре личных обращений граждан в Общественную приемную Министерства в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2015 году отмечается увеличение по сравнению с 2014 годом обращений по вопросам оказания первичной медицинской помощи до 17,8% от общего количества обратившихся на личный прием, о направлении на обследование и лечение в федеральные медицинские учреждения до 16,9%, лекарственного обеспечения до 10,6%, кадрового обеспечения здравоохранения и охраны труда медицинских и фармацевтических работников до 9,9%, направления на лечение за пределы России до 5,7%. Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2015 году наибольшее количество (10,3%) составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы и правомочности установления той или иной группы инвалидности.

Прием граждан руководством и директорами департаментов Министерства организован в соответствии с утвержденным Министром здравоохранения Российской Федерации графиком, размещенным на официальном сайте Министерства в соответствующем разделе, а также на стенде в Общественной приемной Министерства. В 2015 году был осуществлен личный прием 60 граждан руководством Министерства и директорами структурных подразделений Министерства.

Прием граждан Министром здравоохранения Российской Федерации осуществляется в приемной Аппарата Правительства Российской Федерации в соответствии с графиком приема, утвержденным Правительством Российской Федерации. Так, 27 мая 2015 года Министром здравоохранения Российской Федерации проведен личный прием 7 граждан в Аппарате Правительства Российской Федерации по вопросам организации медицинской помощи взрослому и детскому населению, кадровым вопросам здравоохранения, производства отечественных медицинских изделий, государственно-частного партнерства и т.д.

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

При анализе поступления обращений граждан (показатель - количество обращений на 100 тыс. населения) в разрезе федеральных округов выявлено, что наибольшее количество обращений поступило в Министерство из Центрального, Крымского, Северо-Западного федеральных округов, т.е. сохраняется прежняя тенденция по сравнению с предыдущим 2014 годом; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 180,40;

2. Московская область - 112,01;

3. Севастополь - 83.62;

4. Санкт-Петербург - 78,31;

5. Чукотский автономный округ - 74,72.

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 95,51 |
| Крымский федеральный округ | 70,04 |
| Северо-Западный федеральный округ | 58,91 |
| Южный федеральный округ | 42,58 |
| Сибирский федеральный округ | 36,75 |
| Приволжский федеральный округ | 36,73 |
| Уральский федеральный округ | 33,28 |
| Дальневосточный федеральный округ | 30,47 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 20,98 |

Количество обращений поступающих из Крымского федерального округа составляет 51,6 на 100 тыс. населения региона, основное количество обращений поступило от жителей г. Севастополь.

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2015 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – 54010 обращений или 47,5 % от общего количества писем граждан;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – 20967 обращений или 18,5 % от общего количества писем граждан;

3. Лекарственное обеспечение - 12404 обращение или 10,9 % от общего количества писем граждан;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 7486 обращения или 6,6 % от общего количества писем граждан;

5. Повторные обращения, содержащие вопросы о ходе рассмотрения ранее направленных писем – 5906 обращений или 5,2% от общего количества писем граждан;

6. Санитарно-эпидемиологическое  благополучение  человека, здоровый образ жизни – 4154 обращений или 3,7% от общего количества писем граждан;

7. Обязательное медицинское страхование – 987 или 0,9 % от общего количества писем граждан;

8. Другие вопросы – 7355 обращения или 7,2 % от общего количества писем граждан.

**Динамика увеличения количества письменных и устных обращений граждан по тематике в 2014-2015 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество**  **шт.** | | **Тренд**  **%** |
| **2014 год** | **2015 год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 36621 | 54490 | +48,8 |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 16708 | 20967 | +25,5 |
| Лекарственное обеспечение | 9461 | 12486 | +32,0 |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 7933 | 7786 | -2,1 |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучение  человека; здоровый образ жизни | 1099 | 4204 | +283 |
| Обязательное медицинское страхование | 931 | 1037 | +11,4 |
| О ходе рассмотрения обращения, архивные данные | 5302 | 5906 | +11,4 |
| Прочие вопросы | 8774 | 7715 | -13,1 |
| **Итого** | 86829 | 114591 | +32,0 |

В 2015 г. рассмотрение обращений граждан осуществлялось всеми структурными подразделениями Министерства, что позволило осуществлять направление ответов заявителям на все поставленные в обращениях вопросы.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 2015 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – 53890 (47,4 % от общего количество письменных обращений граждан); 2014г.- 41266(47,5 %)

- Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 25353(22,3 %); 2014 г.-17216(19,8 %)

- Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 11476(10,1 %); 2014г. – 8272(9,5 %)

- Департамент образования и кадровых ресурсов – 6953 (6,1 %); 2014г. – 7179 (8,3 %)

- Департамент санитарно-эпидемиологического благополучия, организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – 6014 (5,3% ); 2014г. –3789 (4,4% );

- Департамент охраны здоровья и санитарно - эпидемического благополучия человека – 2604(2,3%) ( с 01.07.2016 – реорганизован);

- Департамент управления делами и кадров – 1918(1,7%); 2014г. –3281(4,1%)

- Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств – 1398(1,2%); 2014г. – 708 (0,8%)

- Финансово-экономический департамент – 1003(0,8%); 2014г. – 908 (0,8%)

- Другие структурные подразделения – 3020 (2,7%); 2014г. – 1962 (2,3 %).

В 2015 году по сравнению с 2014 годом прежняя тенденция роста обращений граждан, в основном за счет заявлений и жалоб граждан на качество и доступность медицинской помощи и соблюдения прав граждан в сфере здравоохранения.

В 2015 году увеличилось в 2,5 раза количество обращений граждан, по которым Министерством были направлены запросы в подведомственные учреждения и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и затем с учетом полученной информации заявителям направлялись ответы по существу поставленных вопросов.

Проводимый в структурных подразделениях Министерства анализ обращений граждан по вопросам работы подведомственных Министерству учреждений учитывается при формировании плана мероприятий ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности на следующий год, связанных с работой указанных учреждений.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

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

- «Поддержано. Меры приняты» по 2074 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 54138 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 23756   обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 28362 обращения граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 44,7 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 4157 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 2104 обращения.

При анализе динамики принятых решений Министерства и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2015 году необходимо отметить:

- устойчивая тенденция к увеличению количества более доступных и понятных для граждан разъяснений со ссылкой на нормативные правовые акты, по принятым Министерством решениям, с предоставлением информации - определенного алгоритма действий заявителя при наиболее часто возникающих проблемах;

- сохранение значительного количества обращений, которые содержат вопросы относящиеся к компетенции других органов исполнительной власти Российской Федерации и требующие направления по принадлежности;

- увеличение количества обращений граждан, направляемых по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации, с контролем исполнения в Министерстве;

- увеличение количества обращений, направленных в подведомственные Министерству органы исполнительной власти и учреждения, в частности в Федеральную службу по надзору с сфере здравоохранения, для осуществления контрольно-надзорных мероприятий по указанным заявителями сведениям и принятия необходимых мер реагирования, направленных на восстановление нарушенных прав граждан.

**Исковая деятельность Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации по обращениям граждан**

В 2015 году судами общей юрисдикции было принято к производству 40 дел по заявлениям граждан, из них:

- 2 дела - трудовые споры (в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 8 дел - об оспаривании нормативных правовых актов (в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 30 дел - связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) Минздрава России, в том числе по обеспечению лекарственными препаратами, возмещением морального вреда, обеспечению путевками на санаторно-курортное лечение, и другими вопросами, касающимися правоотношений в сфере здравоохранения (по 28 делам в удовлетворении требований заявителей отказано).

**ВЫВОДЫ**

Анализ организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации в 2015 году показал, что организация работы с обращениями граждан соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и другим нормативным актам, регулирующим данный вид деятельности. Создана необходимая правовая, организационно-техническая и технологическая база, имеются квалифицированные кадры, накоплен определенный опыт работы с обращениями граждан.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве в 2016 году планируется:

- расширение возможностей ведения приема граждан в режиме видео-конференц-связи;

- продолжить практику освещения в средствах массовой информации и на официальном сайте Министерства результатов деятельности и полномочий Минздрава России;

- продолжить практику размещения на официальном сайте Министерства ответов на наиболее часто задаваемые вопросы, разъяснения-предложения алгоритма действий заявителя;

- продолжить работу по взаимодействию с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в части рассмотрения обращений граждан.