**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2016 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство) в 1 квартале 2016 года поступило и рассмотрено более 30,5  тыс. обращений  граждан  (за  аналогичный  период 2015 года - 25485 обращений), из них контрольных – 595 обращений. Отмечается продолжающаяся тенденция к увеличению (в 1,2 раза) количества поступивших обращений граждан за рассматриваемый период по сравнению с 1 кварталом предыдущего года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 23685 | 77,6 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 458 |  |
| Администрация Президента РФ | 4188 | 13,7 |
| Аппарат Правительства РФ | 400 | 1,4 |
| Другие источники поступления | 1988 | 6,5 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 250 | 0,8 |
| итого | 30511 | 100 |

За отчетный период более 16,0 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В течение 3 месяцев 2016 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;

- телефонной линии по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

- горячей линии телефона доверия.

С января по март 2016 года зарегистрировано и рассмотрено 6 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 вышеуказанные 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 квартале 2016 года 708 граждан (за 3 месяца 2015 года – 637 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 458 - воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В соответствие с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства (Приказ Минздрава России от 31 декабря 2015 г. № 1041) за 6 месяцев 2016 года проведен прием 17 граждан.

**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 рмацевтических 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 3 месяца 2016 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 58,20;
2. Московская область - 37,53;
3. Севастополь-22,20;

4. Санкт-Петербург - 20,84;

5. Краснодарский край - 20,25.

**Поступление обращений граждан на рассмотрение**

**в структурные подразделения**

**Министерства 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 квартале 2016 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 13758 обращений граждан (45,5 % от общего количества обращений граждан);

-  в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 6184 (20,4 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3626 (12,0 %);

- в Департамент санитарно-эпидемиологического благополучия, организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -2295 (7,6 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 1735 (5,7 %);

- в Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств – 750 (2,5 %);

- в другие структурные подразделения – 1911 (6,3 %); поступление менее 600 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2016 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 189 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 13 484 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 6882  обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 7894 обращения граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 32,4 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 967 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1362 обращения.