**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**за 2 квартал 2016 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство) во 2 квартале 2016 года поступило и рассмотрено более 30,0  тыс. обращений  граждан  (за  аналогичный  период 2015 года – 28379 обращений), из них контрольных – 690 обращений. Отмечается продолжающаяся тенденция к увеличению (в 1,1 раза) количества поступивших обращений граждан по сравнению со 2 кварталом предыдущего года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 23099 | 77,0 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 472 |  |
| Администрация Президента РФ | 5028 | 16,8 |
| Аппарат Правительства РФ | 470 | 1,5 |
| Другие источники поступления | 1118 | 3,7 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 301 | 1,0 |
| итого | 30016 | 100 |

За отчетный период более 15,3тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В течение апреля-июня 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 апреля по июнь 2016 года зарегистрировано и рассмотрено 12 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**

Во 2 квартале 2016 года 778 граждан (за 2 квартал 2015 года – 632 человека) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 472 - 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 31 декабря 2015 г. № 1041) во 2 квартале 2016 года проведен личный прием 18 граждан.

20 мая 2016 г. Министром здравоохранения Российской Федерации В.И. Скворцовой в Приемной Правительства Российской Федерации проведен личный прием 9 граждан (в ходе дополнительного приема принято - 3 человека) по вопросам качества медицинской помощи взрослому и детскому населению по месту жительства в субъектах Российской Федерации, возможности обследования и лечения в федеральных медицинских организациях, лекарственного обеспечения льготных категорий населения, деятельности государственных, муниципальных и частных медицинских организаций, санитарно-эпидемическому благополучию населения и здоровому образу жизни, межведомственному взаимодействию при решении вопросов медицинской и социальной реабилитации инвалидов и т.д.

**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 2 квартал 2016 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 13324 обращения или 44,8 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 7944 обращения или 26,7 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3319 обращений или 11,2 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских рмацевтических работников и т.д. – 1513 обращений или 5,1 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы - 3615 обращений или 12, 2 % 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 2 квартал 2016 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 49,61;
2. Московская область - 35,01;
3. Севастополь-25,06;

4. Краснодарский край - 24,14;

5.Волгоградская область - 21,70.

**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 во 2 квартале 2016 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 13894 обращений граждан (46,8 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 6184 (20,8 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3444 (11,6 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -2074 (7,0 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 1649 (5,5 %);

- в другие структурные подразделения – 2470 (8,3 %); поступление менее 620 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

Во 2 квартале 2016 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 126 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 13 202 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 5998 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 8650 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 34,1 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 799 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 2603 обращения.