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

**в 2016 году**

В 2016 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 123,7 тыс. письменных обращений граждан, что на 8% больше по сравнению с предыдущим 2015 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2016 году более 64,8 тыс. письменных и устных обращений граждан, Федеральном медико-биологическом агентстве рассмотрено более 2,6 тыс. письменных и устных обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено более 2,9 тыс. письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |
| --- | --- |
| *источник* | *количество* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 86 921 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 1889 |
| Администрация Президента РФ | 16 297 |
| Аппарат Правительства РФ | 1725 |
| Телефон «Горячей линии» по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи | 12 957 |
| Другие источники поступления | 4814 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 1062 |
| Итого | 123 776 |

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

В 2016 году сохранилась 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 2016 году данной возможностью воспользовалось более 73,2 тыс. граждан (59,1% 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 16.3 тыс.;

- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 1,7 тыс.

В 2016 году в Министерстве функционировали 2 горячие линии и "Телефон доверия", на которые поступили и были рассмотрены более 13,4 тыс. обращений граждан и общественных организаций:

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

- горячая линия по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи;

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

Из указанных "горячих линий" наиболее востребованными в 2016 году остаются:

- 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 составило 385.

Государственными гражданскими служащими Минздрава России принято активное участие в проведении 12 декабря 2016 г. общероссийского дня приема граждан в режимах видео-конференц-связи, аудио-связи и личного приема в Общественной приемной Министерства. В этот день было принято 38 граждан, из них 27 граждан - на личном приеме в Общественной приемной Минздрава России, 11 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 профильные 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 2016 году составило 2445 обращений.

В Министерстве по-прежнему особое внимание уделяется контролю исполнительской дисциплины в ходе работы с обращениями граждан, которая осуществляется в следующих формах:

- самостоятельный контроль за сроками исполнения обращений граждан непосредственно в структурных подразделениях Минздрава России и конкретными ответственными исполнителями;

- контроль своевременности направления ответов по обращениям заявителей осуществляется Департаментом управления делами и кадров.

Таким образом, системный подход к организации работы с обращениями граждан, начиная с их своевременной регистрации (в 2016 году срок регистрации не превысил двухдневный срок у 99,8% обращений граждан с момента поступления в Министерство) и заканчивая проведением анализа полученных результатов в структурных подразделениях Министерства с принятием необходимых мер реагирования, позволяет сократить общий срок рассмотрения обращений граждан. В 2016 году количество рассмотренных обращений в течение 15 дней увеличилось в 1,1 раза по сравнению с 2015 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 обратился 2951 гражданин, который смог получить разъяснения по интересующим вопросам, входящим в компетенцию Министерства. Из них более 1,8 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 2016 году отмечается увеличение по сравнению с 2015 годом обращений по вопросам оказания первичной медицинской помощи до 21,8% от общего количества обратившихся на личный прием, о направлении на обследование и лечение в федеральные медицинские учреждения до 18,9%, лекарственного обеспечения до 10,6%, кадрового обеспечения здравоохранения и охраны труда медицинских и фармацевтических работников до 10,9%, направления на лечение за пределы России до 5,7%. Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2016 году наибольшее количество составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы, работы военно-врачебной комиссии и правомочности установления той или иной группы инвалидности, а также вопросы обеспечения жильем.

**Структура обращений граждан**

**в Общественную приемную Министерства**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

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 2016 году был осуществлен личный прием 94 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, 20 мая 2016 года Министром здравоохранения Российской Федерации проведен личный прием 9 граждан в Аппарате Правительства Российской Федерации по вопросам организации медицинской помощи взрослому и детскому населению, кадровым вопросам здравоохранения, медицинского страхования, государственно-частного партнерства и т.д.

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе субъектов Российской Федерации**

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, Южного, Северо-Западного федеральных округов; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 218,74;

2. Московская область - 150,82;

3. Волгоградская область-89,96;

4. Краснодарский край – 88,31;

5. Севастополь - 83.62;

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 114,96 |
| Крымский федеральный округ | 79,74 |
| Южный федеральный округ | 73,58 |
| Северо-Западный федеральный округ | 67,04 |
| Сибирский федеральный округ | 52,06 |
| Приволжский федеральный округ | 49,39 |
| Дальневосточный федеральный округ | 44,53 |
| Уральский федеральный округ | 41,98 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 40,02 |

**Структура письменных обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2016 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – 54015 обращений;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – 28452 обращения;

3. Лекарственное обеспечение - 14383 обращения;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 7563 обращения;

5. Повторные обращения, содержащие вопросы о ходе рассмотрения ранее направленных писем – 6686 обращений;

6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – 5205 обращений;

7. Обязательное медицинское страхование – 1047 обращений;

8. Другие вопросы – 6425 обращений.

**Динамика количества письменных и устных обращений граждан по тематике в 2015-2016 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество**  **шт.** | | **Тренд** |
| **2015 год** | **2016 год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 54010 | 54015 | + |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 20967 | 28452 | + |
| Лекарственное обеспечение | 12404 | 14383 | + |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 7486 | 7563 | + |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучение  человека; здоровый образ жизни | 4154 | 5205 | + |
| Обязательное медицинское страхование | 987 | 1047 | + |
| О ходе рассмотрения обращения, архивные данные | 5906 | 6686 | + |
| Прочие вопросы | 8677 | 6425 | - |
| **Итого** | 114 591 | 123 776 | + |

В 2016 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 2016 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – 57 073;

- Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения –27 599;

- Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 13 141;

- Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – 8 036;

- Департамент образования и кадровых ресурсов – 7110;

- Департамент общественного здоровья и коммуникаций– 2554(2,1%);

- Департамент управления делами и кадров –1991);

- Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств –1817 ;

- Другие структурные подразделения – 3393.

В 2016 году сохранилась 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 2016 году увеличилось в 2,6 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 2016 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 57 790 обращениях;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 35 056 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 44,9 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 25 523  обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 3 449 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Поддержано. Меры приняты» по 603 обращениям;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1 355 обращений.

При анализе динамики принятых решений Министерства и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2016 году необходимо отметить:

- сохранение устойчивой тенденции 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;

- сохранение количества обращений, направленных в подведомственные Министерству органы исполнительной власти и учреждения, в частности в Федеральную службу по надзору в 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 2016 году судами общей юрисдикции было принято к производству 98 дел по заявлениям граждан, из них:

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

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

- 88 дел - связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) медицинских организаций, подведомственных Минздраву 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 2 делам, находящимся в стадии обжалования в суде апелляционной инстанции, требования заявителей в отношении Минздрава России при рассмотрении судом первой инстанции частично удовлетворены).

**ВЫВОДЫ**

Анализ организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации в 2016 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 и функционирует 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 2017 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.