**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**во 2 квартале 2017 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) во 2 квартале 2017 года поступило и рассмотрено более 36,4 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2016 года – 30 016 обращений), из них контрольных – 594 обращения. Отмечается продолжающаяся тенденция к увеличению (в 1,2 раза) количества поступивших обращений граждан за рассматриваемый период по сравнению с 2 кварталом предыдущего года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 30 934 | 84,9 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 446 |  |
| Администрация Президента РФ | 3646 | 10,0 |
| Аппарат Правительства РФ | 479 | 1,3 |
| Другие источники поступления | 1165 | 3,2 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 221 | 0,6 |
| итого | 36 445 | 100 |

За отчетный период более 22,3 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

Во втором квартале 2017 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 2017 года зарегистрировано и рассмотрено 7 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 2017 года 711 граждан (за аналогичный период 2016 года – 778 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 466 - 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) во втором квартале 2017 года проведен прием 33 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 второй квартал 2017 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 16788 обращений или 46,3 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 10088 обращений или 27,8 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3681 обращение или 10,2 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 1940 обращений или 5,4 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3727 обращений или 10, 3 % 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. Во втором квартале 2017 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 47,83;
2. Московская область – 42,24;
3. Мурманская область – 36,73;

4. Волгоградская область - 28,52;

5. Севастополь-28,16.

В сравнении с первым кварталом 2017 года соотношение регионов сохранилось прежнее, отмечено увеличение поступления обращений из Московской и Мурманской областей как из регионов с наибольшим количеством обращений.

**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 втором квартале 2017 года выглядит следующим образом:

-в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 17633 обращения граждан (48,7 % от общего количества обращений граждан);

-в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 8281 (22,9 %);

-в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3816 (10,5 %);

-в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -2036 (5,6 %);

-в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 2050 (5,7 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 732 (2,0 %);

-в другие структурные подразделения – 1676(4,6 %); поступление менее 500 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения**

**обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

Во 2 квартале 2017 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 65 обращениям;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 16 219 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 2826 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

-«Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 14832 обращения граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 17,3 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 2278 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 3740 обращений.