**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 3 квартале 2017 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 3 квартале 2017 года поступило и рассмотрено более 36,0 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2016 года – 29 810 обращений), из них контрольных – 511 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 30 758 | 85,4 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 560 |  |
| Администрация Президента РФ | 3559 | 9,9 |
| Аппарат Правительства РФ | 417 | 1,2 |
| Другие источники поступления | 1006 | 2,8 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 261 | 0,7 |
| итого | 36 001 | 100 |

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

В третьем 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 июля по сентябрь 2017 года зарегистрировано и рассмотрено 1 обращение гражданина, поступившее в Министерство через Федеральную государственную информационную систему досудебного обжалования. Однако оно 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". Вышеуказанное обращение в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" было рассмотрено по существу поставленных вопросов в профильном структурном подразделении Министерства и заявителю направлен ответ.

**Работа Общественной приемной**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2017 года 821 гражданин (за аналогичный период 2016 года – 735 человек) обратился в Общественную приемную Минздрава России, где граждане смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 560 - 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 27 декабря 2016 г. № 1011) в третьем квартале 2017 года проведен прием 48 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 третий квартал 2017 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 14628 обращений или 40,9 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 11849 обращений или 33,2 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3554 обращения или 9,9 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2226 обращений или 6,2 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3483 обращения или 9, 8 % 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. В третьем квартале 2017 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 45,41;
2. Московская область – 40,96;
3. Севастополь-34,61;
4. Мурманская область – 32,37;

4. Краснодарский край - 28,22;

**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 третьем квартале 2017 года выглядит следующим образом:

-в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 16 876 обращений граждан (47,2 % от общего количества обращений граждан);

-в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 8687 (24,3 %);

-в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3578 (10,0 %);

-в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении- 2355 (6,6 %);

-в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности -1918 (5,4 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 617 (1,8 %);

-в другие структурные подразделения - 1709 (4,7%) .

**Принятые решения по итогам рассмотрения**

**обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2017 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 71 обращению;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 12590 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 2368 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

-«Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 15354 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» 2119 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 6978 обращений.