



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**О РАБОТЕ
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Нормативная правовая база

Конституция Российской Федерации

Федеральные законы

- ▶ № 59-ФЗ от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- ▶ № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»
- ▶ № 149-ФЗ от 27 июля 2006 г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- ▶ № 326-ФЗ от 29 ноября 2010 г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
- ▶ № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ▶ № 8-ФЗ от 9 февраля 2009 г. «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- ▶ № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации»

Указы Президента Российской Федерации:

- ▶ № 188 от 6 марта 1997 г. «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;
- ▶ № 601 от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- ▶ № 598 от 07.05.2014 г. «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения»
- ▶ № 171 от 17.04.2017 г. «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

Постановление Правительства Российской Федерации:

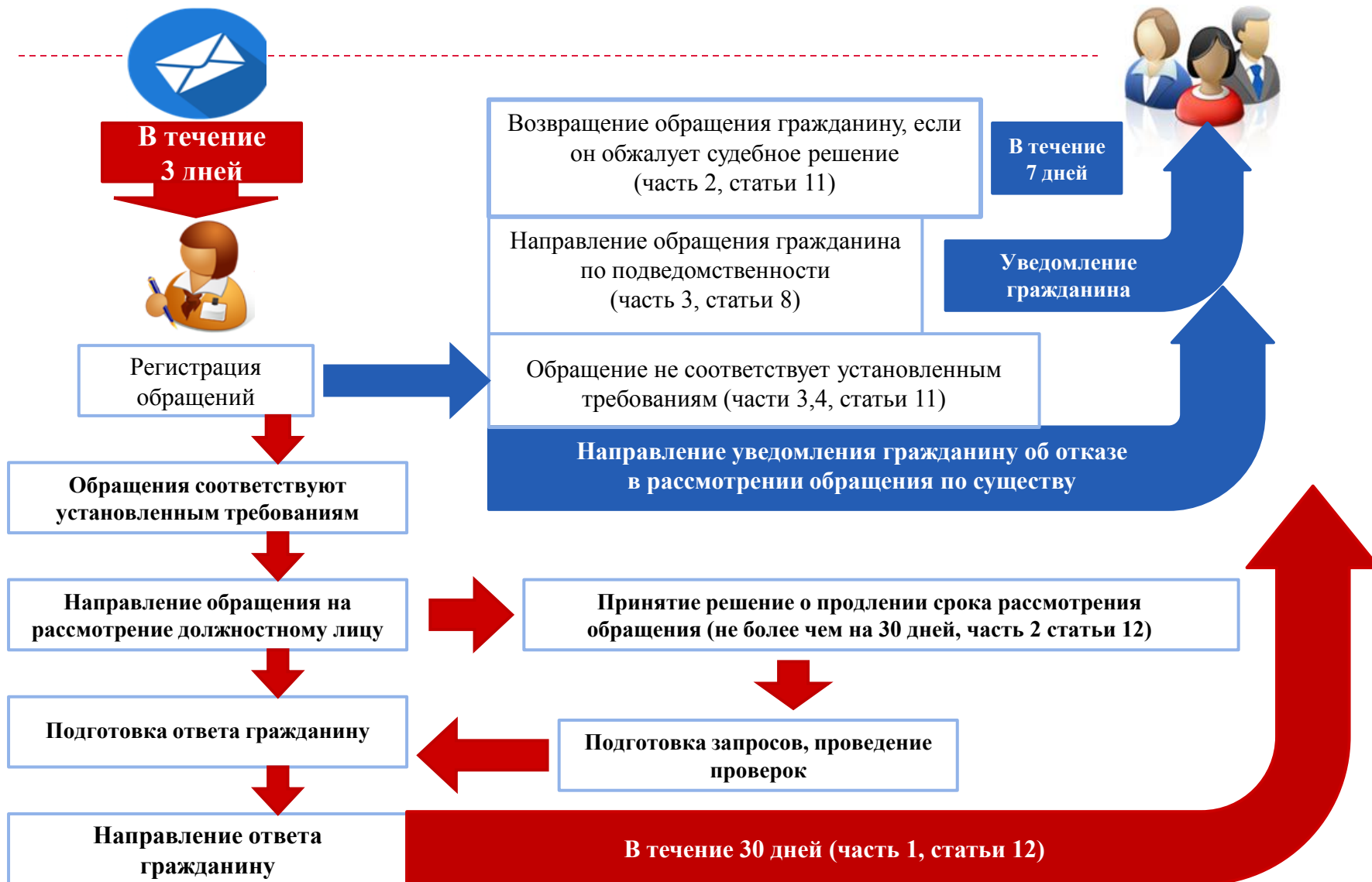
- ▶ № 477 от 15 июня 2009 г. «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»
- ▶ № 840 от 16 августа 2012 г. «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»
- ▶ Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р «О Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»
- ▶ Методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти (утв. протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-П36-89пр);

Приказы Министерства здравоохранения Российской Федерации:

- ▶ № 903н от 12 ноября 2012 г. «Об утверждении Регламента Министерства здравоохранения Российской Федерации»;
- ▶ № 736 от 12 октября 2013 г. (в редакции Приказа Минздрава России от 28 марта 2014 г. № 144), от 23.03.2015 г. №133, от 19.04. 2016 г. № 245) «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации»;
- ▶ № 493н от 28 июля 2015 г. «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».



Порядок рассмотрения обращений граждан в рамках Закона № 59-ФЗ



Институт обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления



Представители
референтных групп

Общая оценка

«Система создана и успешно функционирует. Имеются самые разные каналы связи, они работают, и каждый может выбрать любой из них».



Рост общей открытости ФОВ

- ✓ «все представлены в интернете»
- ✓ «действуют общественные советы, на правительственные и министерские совещания приглашают представителей общественных объединений, благотворительных фондов, меньше бюрократизма стало»

Внедрение новых информационно-коммуникационных технологий

- ✓ «появилась возможность обращаться через интернет, что сокращает срок получения ответа»
- ✓ «из Администрации Президента приходят оповещения по мейлу и смс»
- ✓ «у Минздрава на сайте есть теперь он-лайн анкета, можно оценить качество ответа на свое обращение»



Коллизии и пробелы законодательства

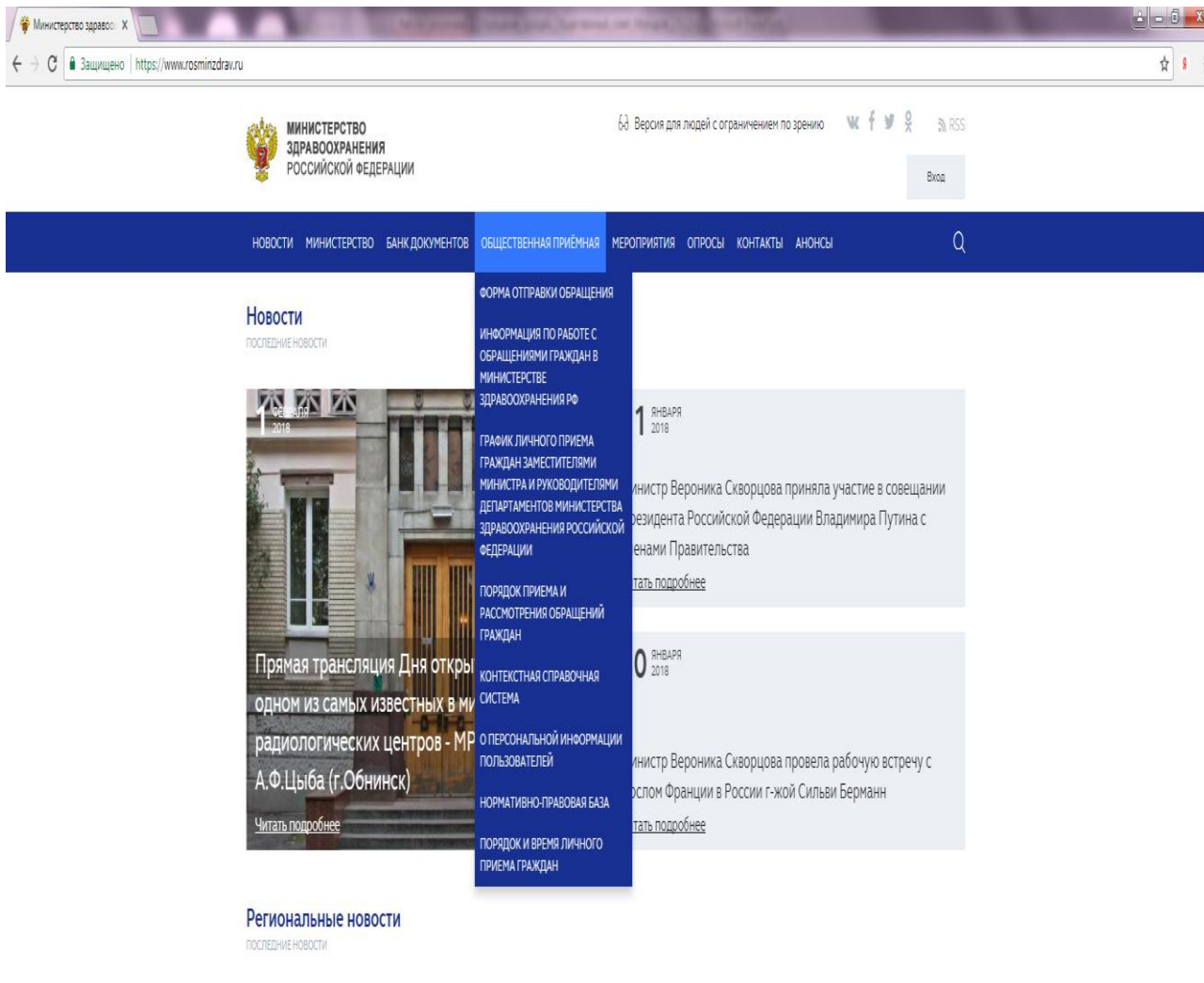
Разница в подходах к обращениям граждан в федеральных и региональных органах власти

- ✓ «в регионах часто сложно дозвониться, по электронной почте многие не отвечают, считают ее чем-то несерьезным»

Организационно-функциональная структура системы здравоохранения в Российской Федерации



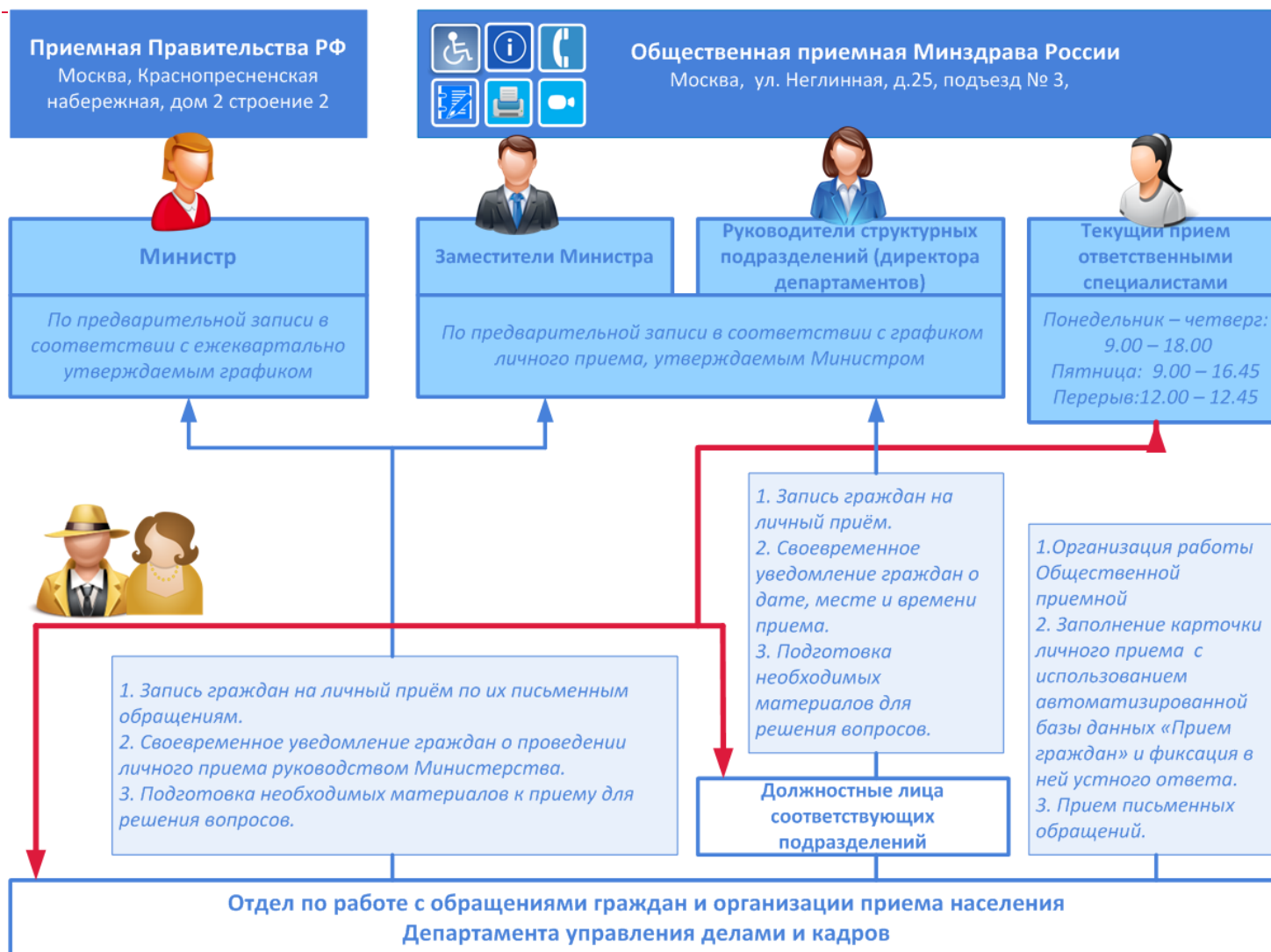
Рубрикатор раздела «Общественная приемная» на официальном сайте Минздрава России*



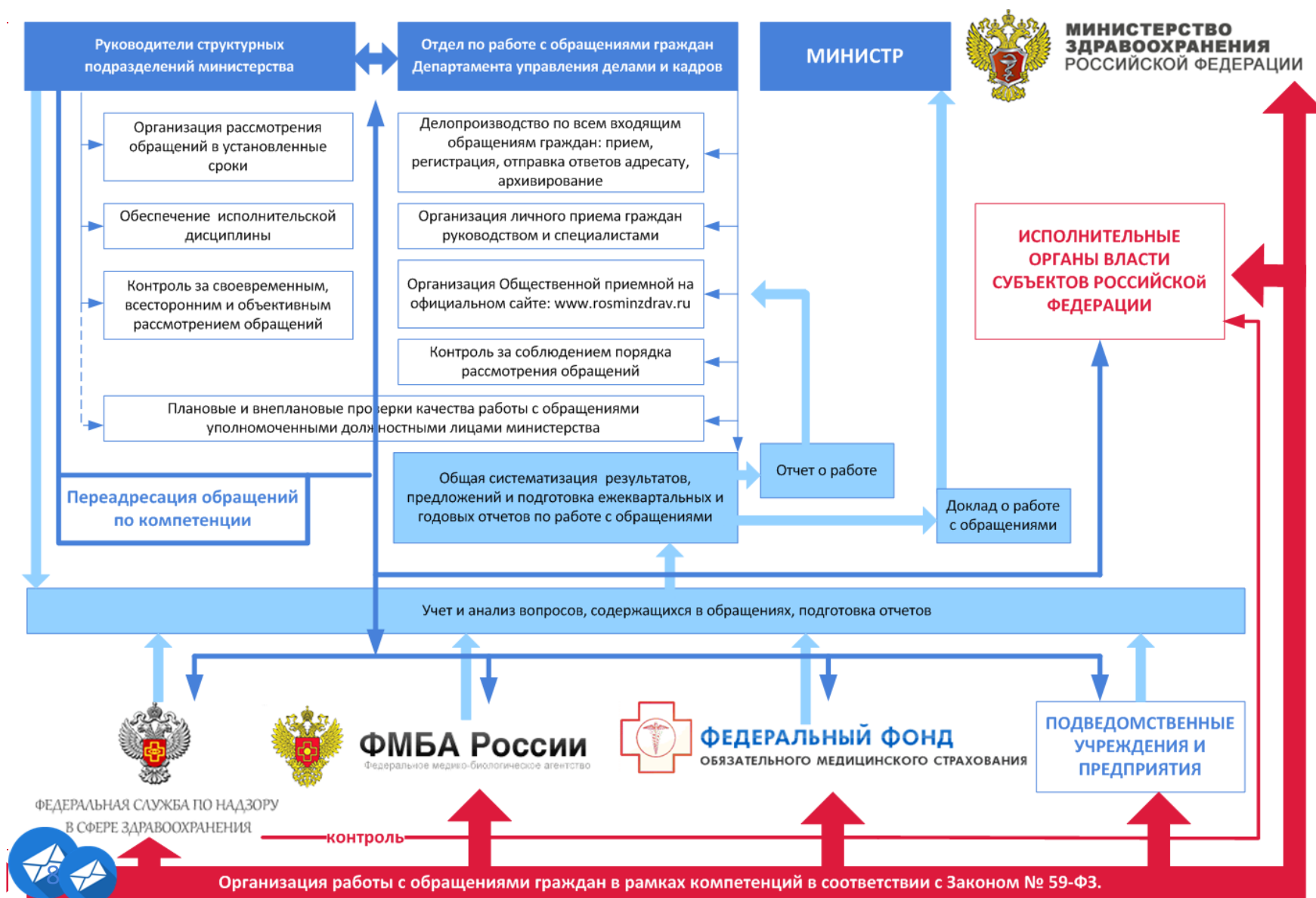
- ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЁМНАЯ
- ФОРМА ОТПРАВКИ ОБРАЩЕНИЯ
- ИНФОРМАЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РФ
- ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ МИНИСТРА И РУКОВОДИТЕЛЯМИ ДЕПАРТАМЕНТОВ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
- ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
- КОНТЕКСТНАЯ СПРАВОЧНАЯ СИСТЕМА
- О ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
- НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА
- ПОРЯДОК И ВРЕМЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

*<http://www.rosminzdrav.ru>

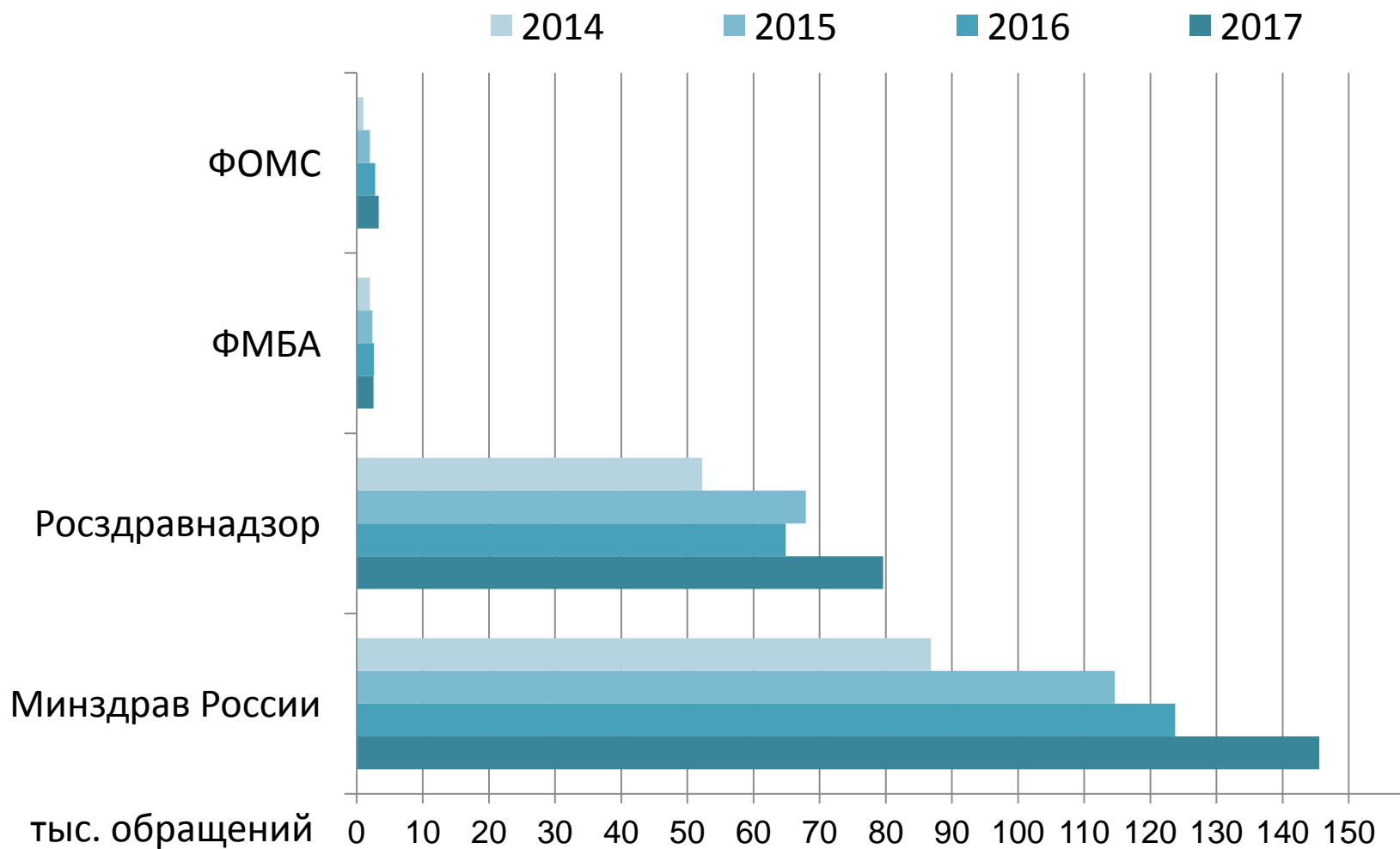
Порядок личного приема граждан в Минздраве России



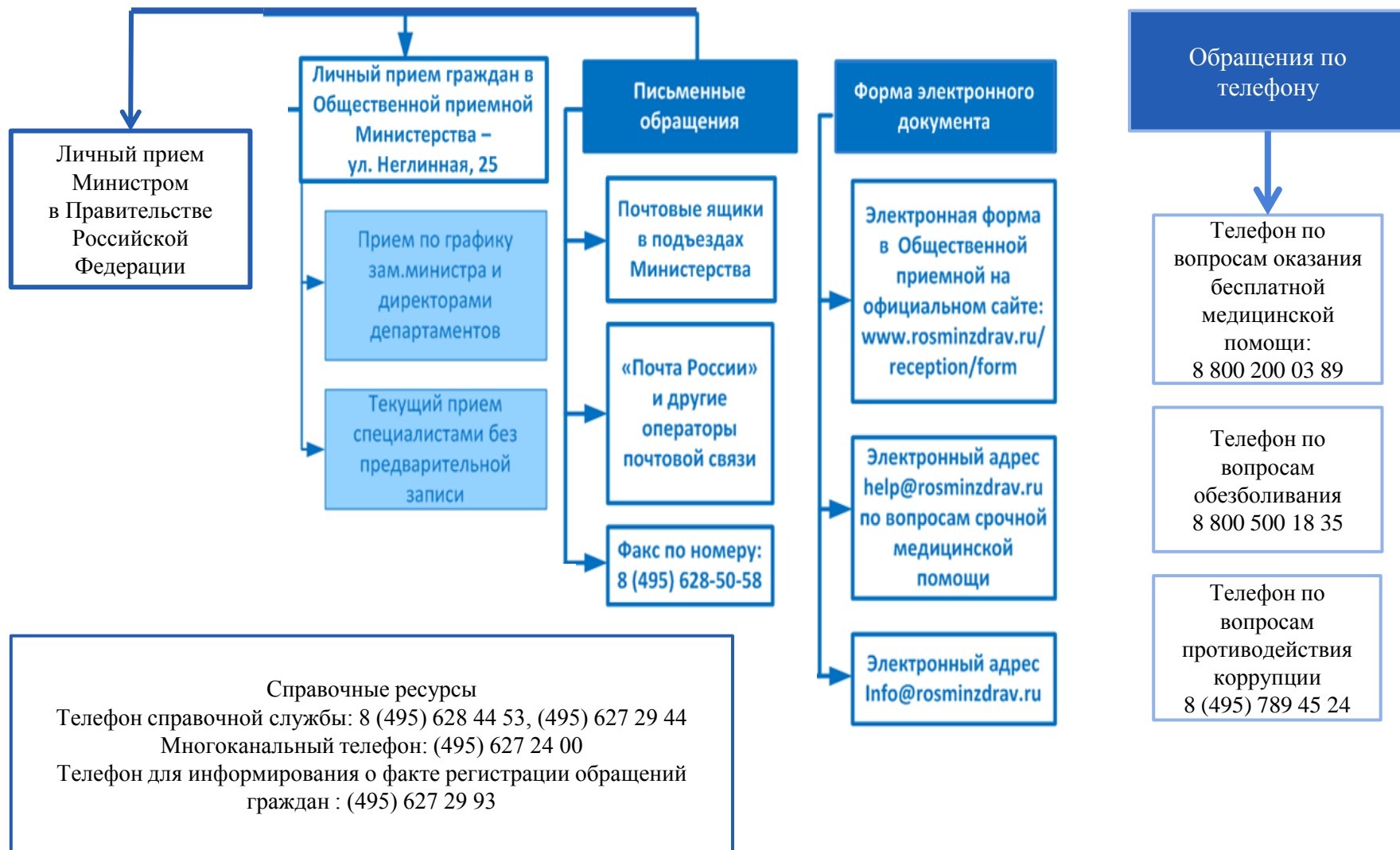
Общая схема работы с обращениями граждан в Минздраве России



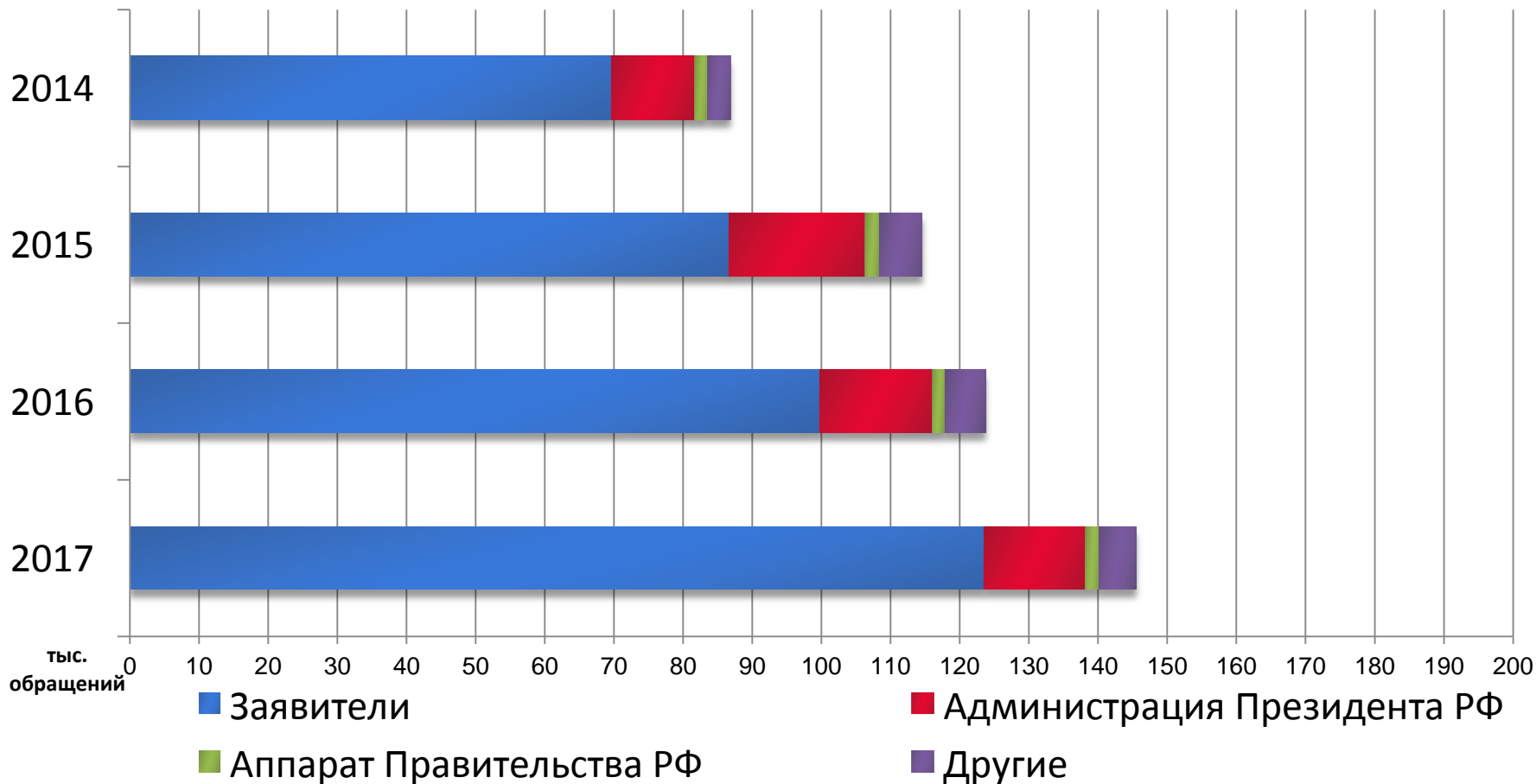
Динамика поступления обращений граждан в системе Минздрава России



Возможности для обращения граждан в Минздрав России



Основные источники поступления обращений граждан в Минздрав России



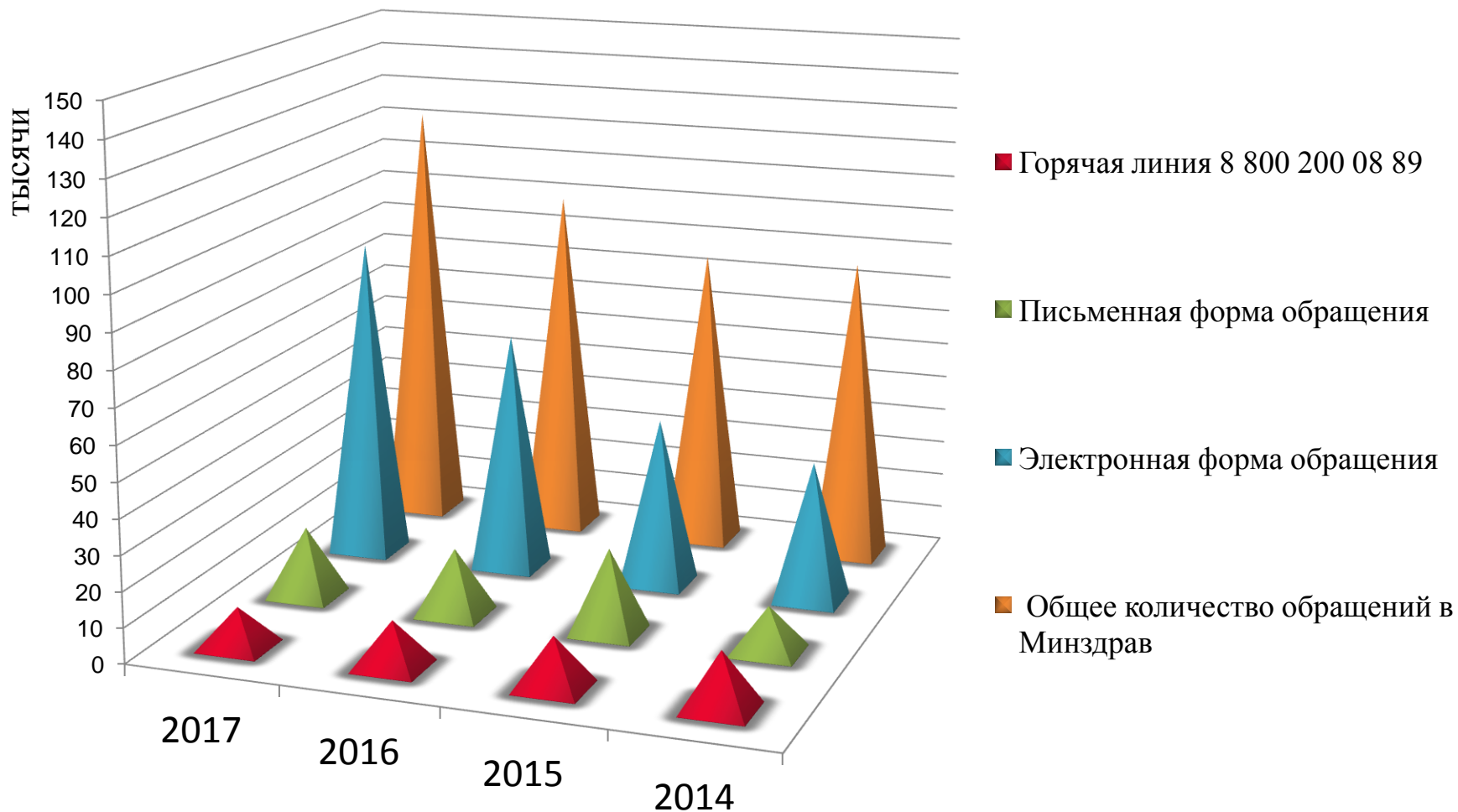
ЕЖЕГОДНО:

- прямые заявители – 76-85%
- обращения, пересылаемые из Администрации Президента России, – 13-15%





Источники обращений в Минздрав России 2017 год



Основные инструменты для прямых обращений граждан в Минздрав России



Личный прием граждан в Общественной приемной Минздрава России

| Период | Всего обращений | Письменное обращение | Устное обращение | Прием руководителями Министерства и структурных подразделений | Среднее количество обращений граждан в день |
|--------|-----------------|----------------------|------------------|---|--|
| 2014 | 2375 | 1483 | 892 | 87 |  10 |
| 2015 | 2696 | 1734 | 962 | 60 |  11 |
| 2016 | 2951 | 1889 | 1062 | 94 |  12 |
| 2017 | 3099 | 2079 | 1020 | 163 |  13 |

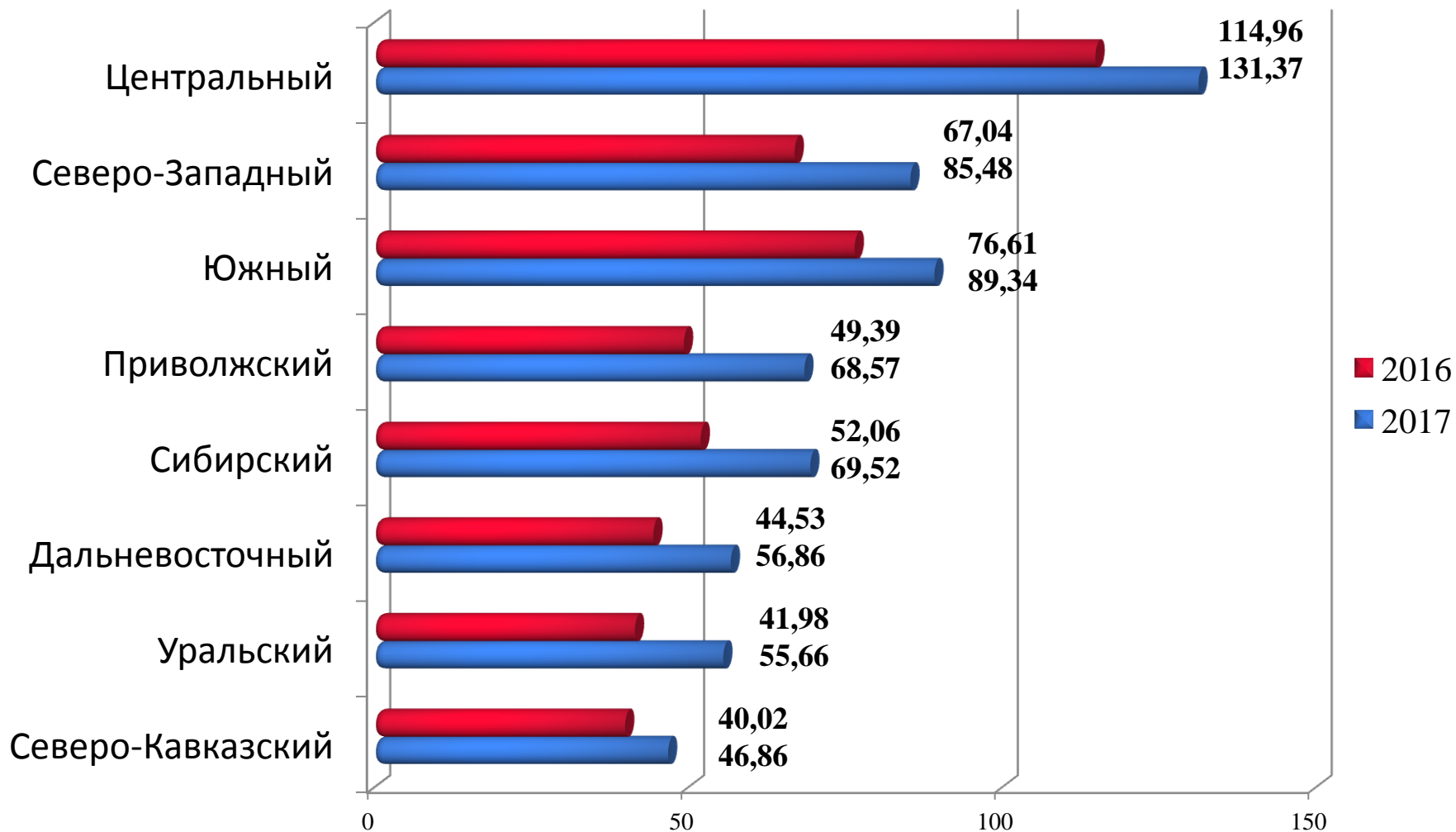


Тематика вопросов граждан при обращении в Общественную приемную Минздрава России



Коэффициент обращений по федеральным округам России

Среднее число обращений на 100 тыс. всего населения в год



Субъекты Российской Федерации с наибольшим количеством обращений граждан

2016

| | |
|--------------------------|--------|
| 1. Москва | 218,74 |
| 2. Московская область | 150,82 |
| 3. Волгоградская область | 89,96 |
| 4. Краснодарский край | 88,31 |
| 5. Севастополь | 83,62 |

2017

| | |
|--------------------------|--------|
| 1. Москва | 195,09 |
| 2. Московская область | 166,85 |
| 3. Севастополь | 117,90 |
| 4. Мурманская область | 128,94 |
| 5. Волгоградская область | 108,96 |

Среднее число
обращений
на 100 тыс.
человек
всего
населения

2014

| | |
|------------------------|--------|
| 1. Москва | 178,53 |
| 2. Московская область | 107,54 |
| 3. Чукотский АО | 100,97 |
| 4. Мурманская область | 75,14 |
| 5. Республика Калмыкия | 61,27 |

2015

| | |
|-----------------------|--------|
| 1. Москва | 180,40 |
| 2. Московская область | 112,01 |
| 3. Севастополь | 83,62 |
| 4. Санкт-Петербург | 78,31 |
| 5. Чукотский АО | 74,72 |

Коэффициент обращений в месяц по федеральным округам России

Октябрь 2017 г.

Коэффициент всех обращений
на 100 тыс. всего населения

| | |
|----------------------|-----|
| Южный ФО | 9,4 |
| Центральный ФО | 8,8 |
| Уральский ФО | 4,9 |
| Приволжский ФО | 3,5 |
| Северо-Западный ФО | 3,3 |
| Северо-Кавказский ФО | 2,3 |
| Дальневосточный ФО | 2,1 |



Рейтинг субъектов РФ по коэффициенту обращений граждан в месяц

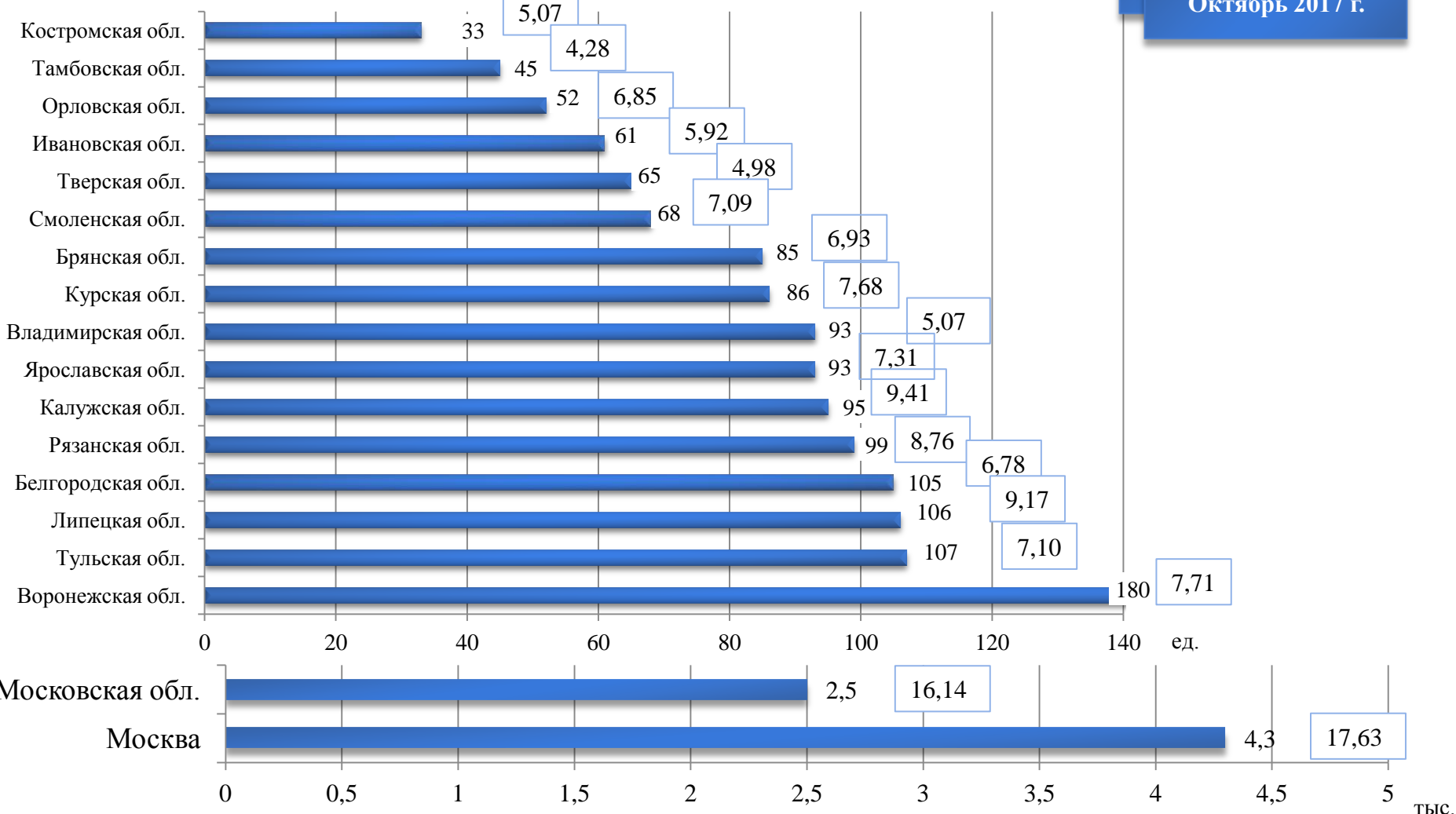
По коэффициенту всех обращений
(на 100 тыс. всего населения)

| | 2017 год | Октябрь 2017 года |
|-----------------------|----------|-------------------|
| г. Москва | 195,09 | 16,3 |
| Московская область | 166,85 | 13,9 |
| Мурманская область | 128,94 | 10,7 |
| г. Севастополь | 117,90 | 9,8 |
| | 108,96 | |
| Волгоградская область | | 9,1 |
| Краснодарский край | 100,01 | 8,4 |
| Калужская область | 99,34 | 8,3 |
| Самарская область | 98,16 | 8,2 |
| Санкт-Петербург | 94,78 | 7,9 |
| Омская область | 91,80 | 7,7 |



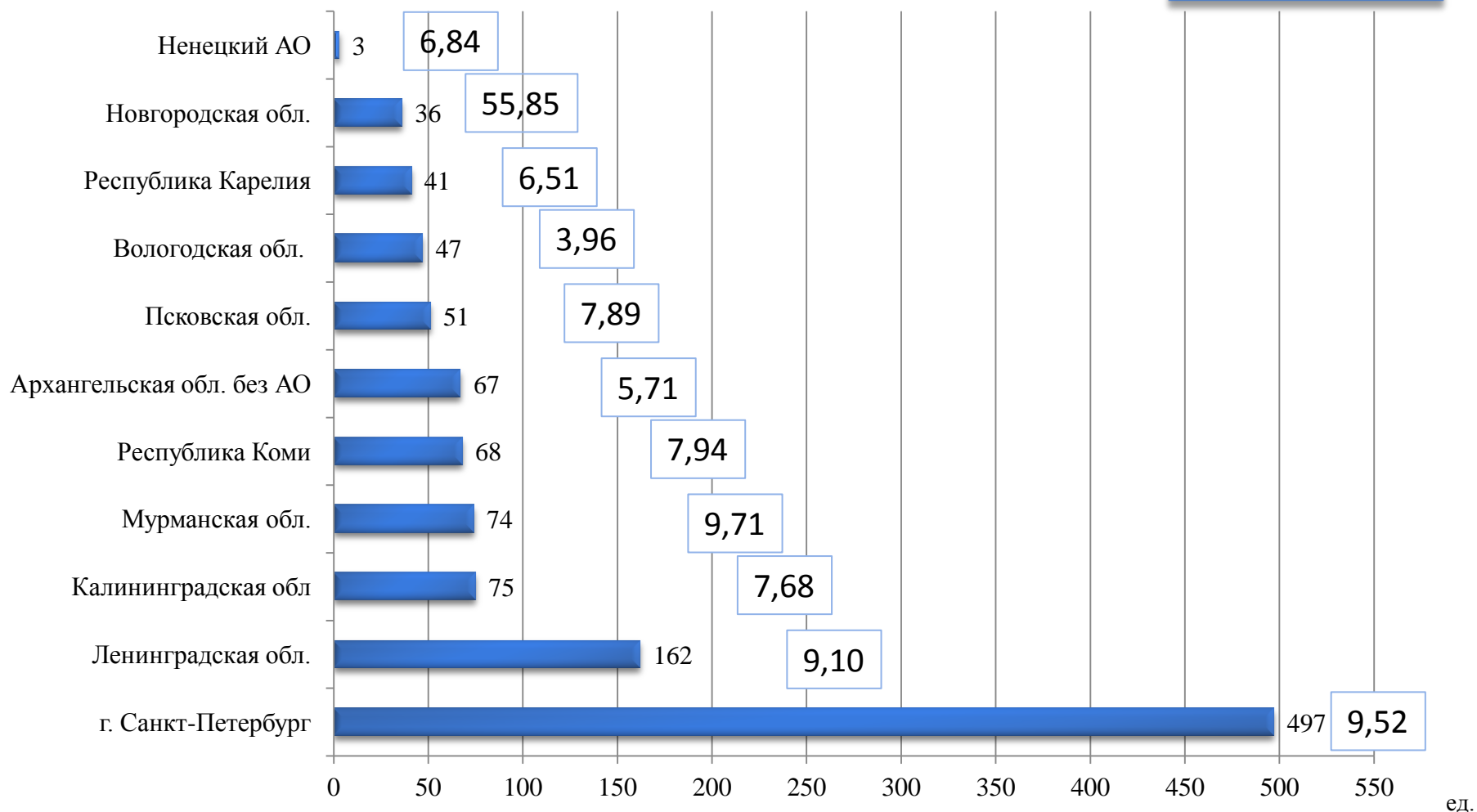
Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Центрального федерального округа

Октябрь 2017 г.

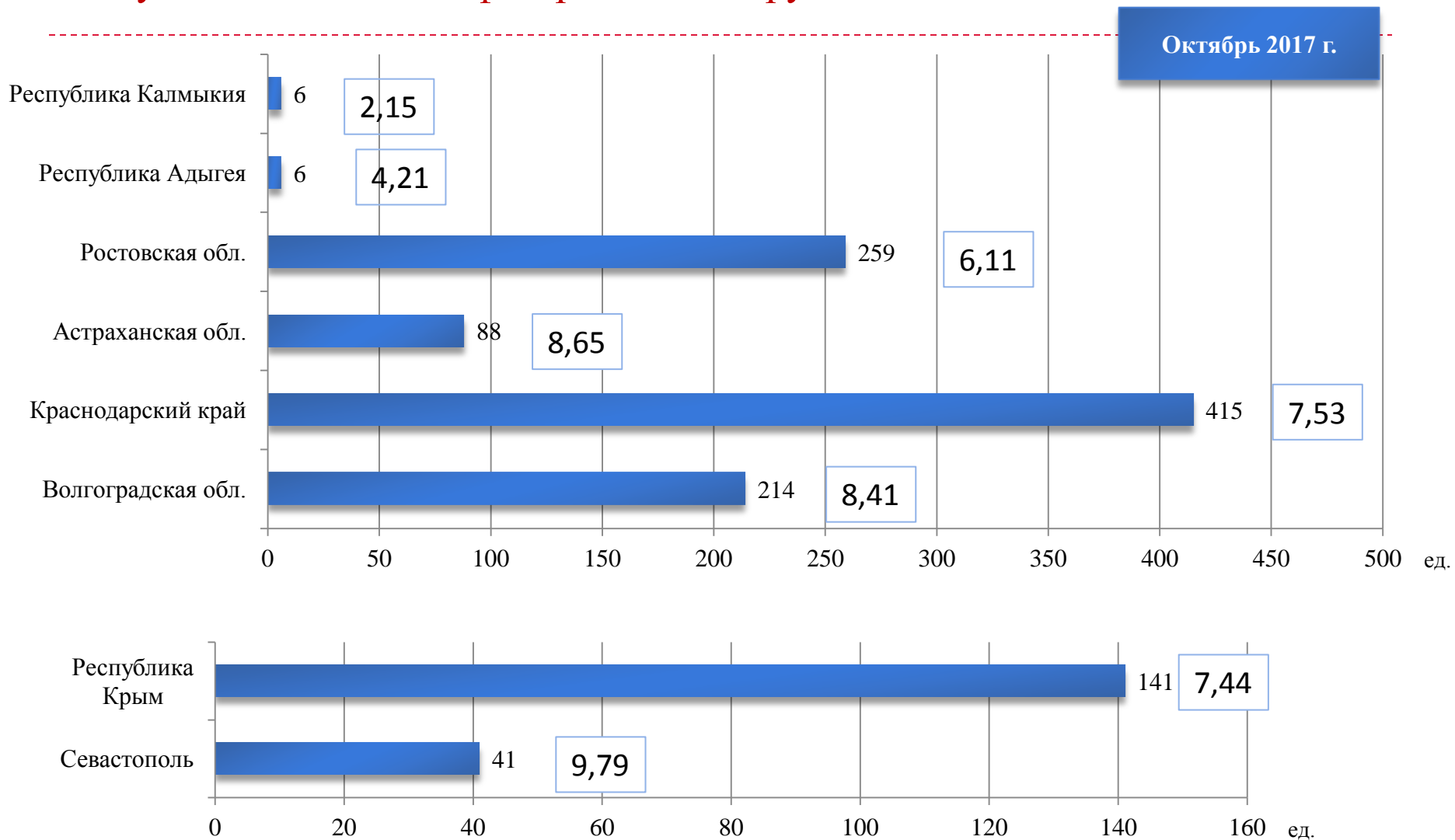


Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Северо-Западного федерального округа

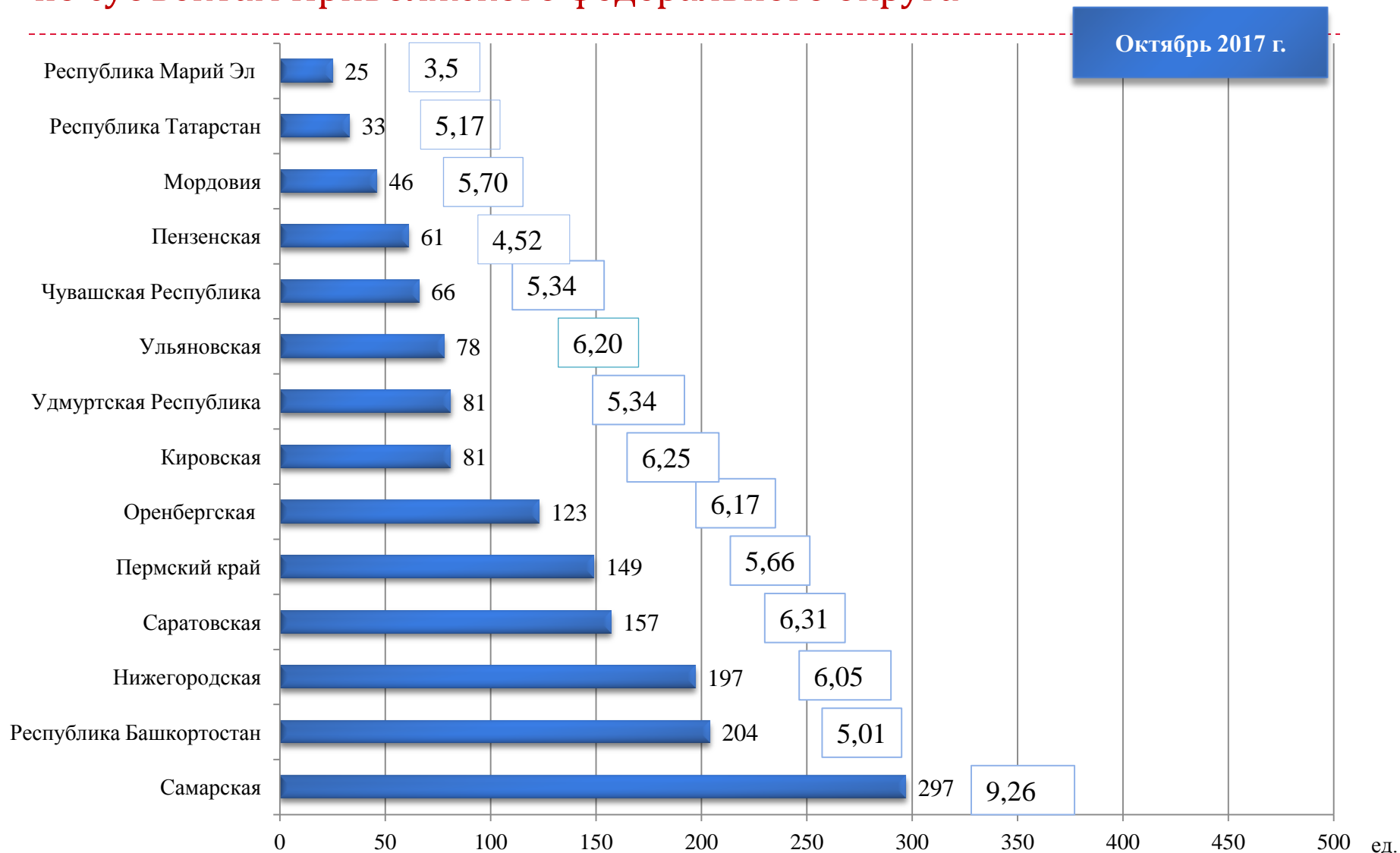
Октябрь 2017 г.



Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Южного федерального округа

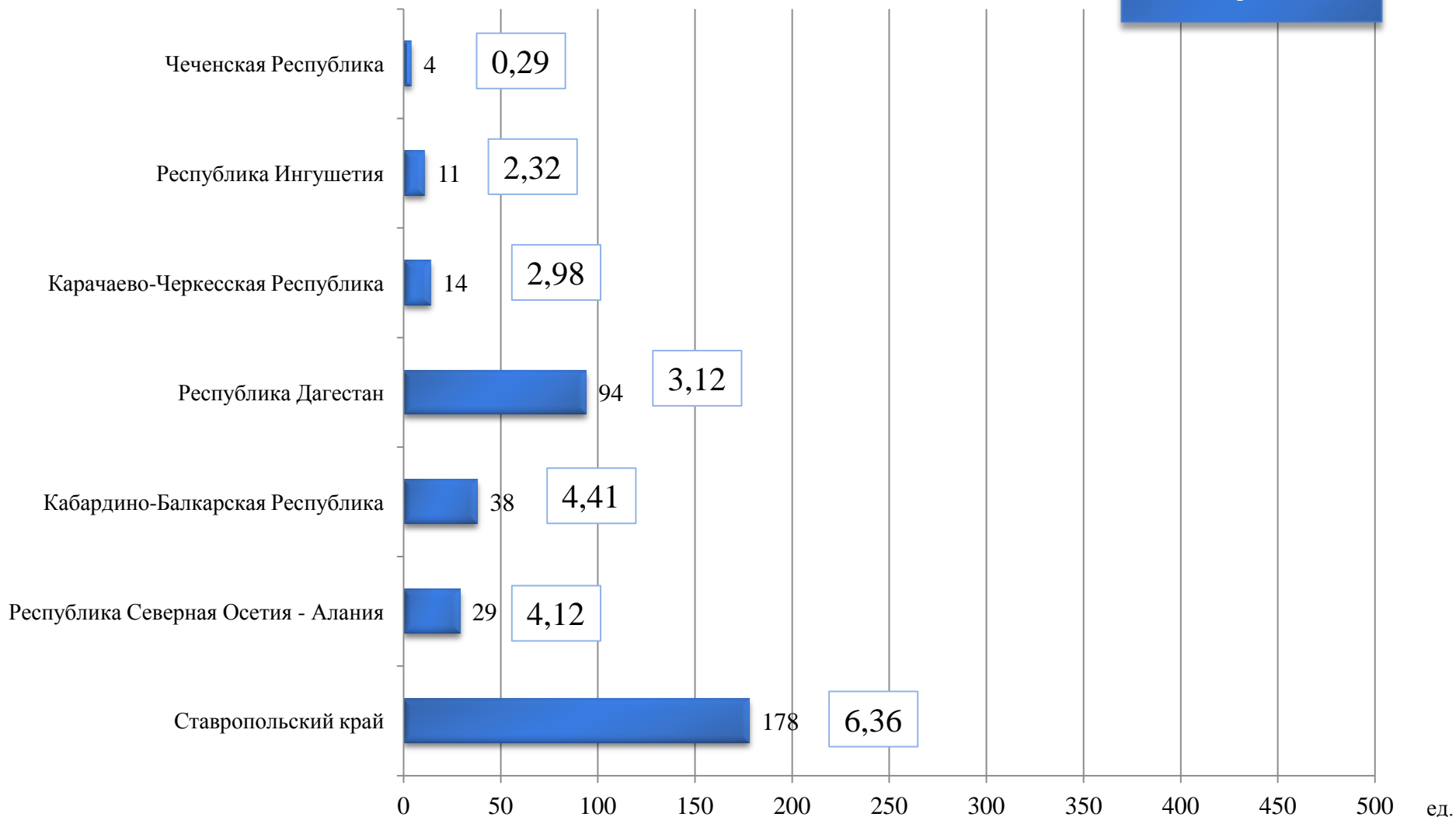


Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Приволжского федерального округа



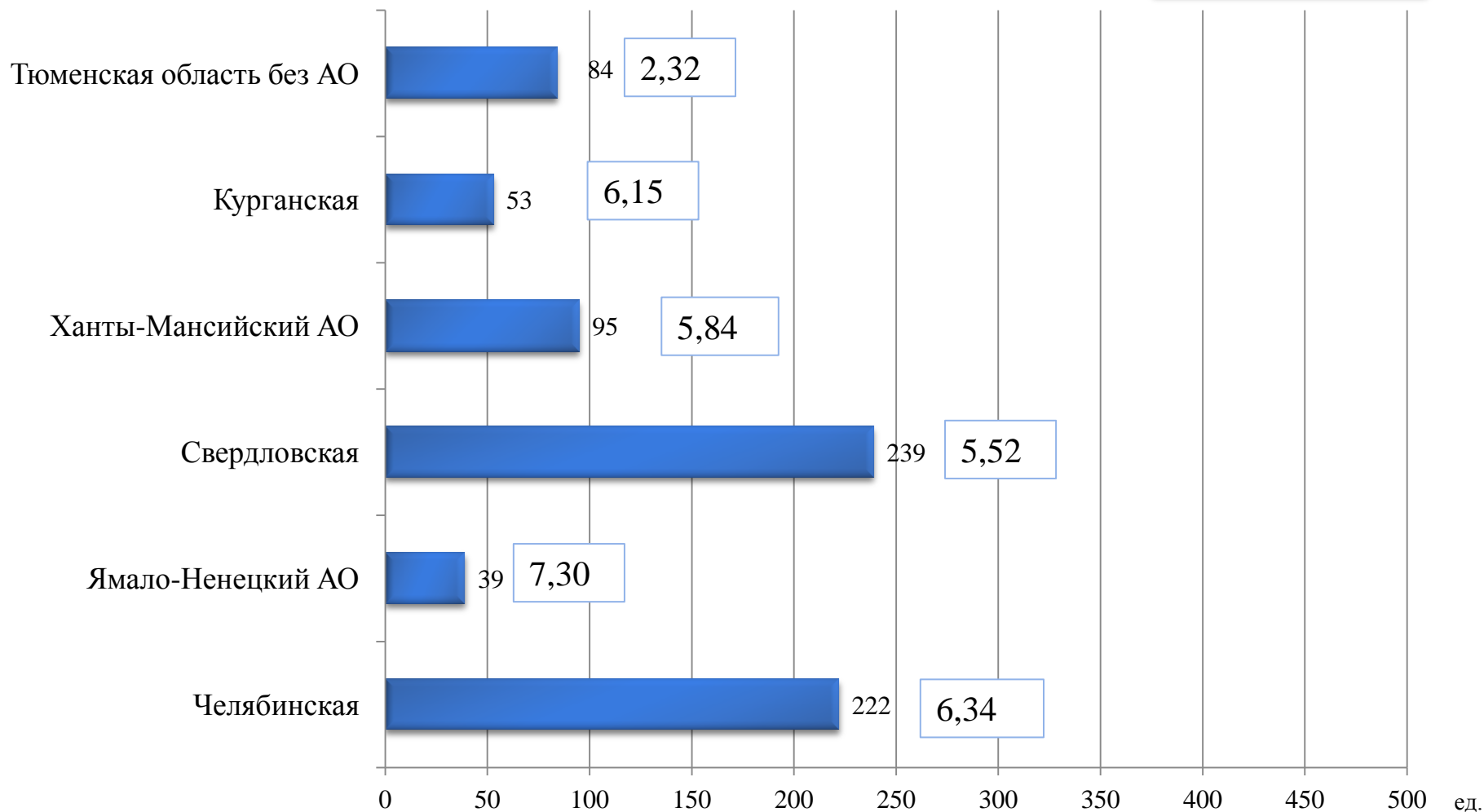
Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Северо-Кавказского федерального округа

Октябрь 2017 г.



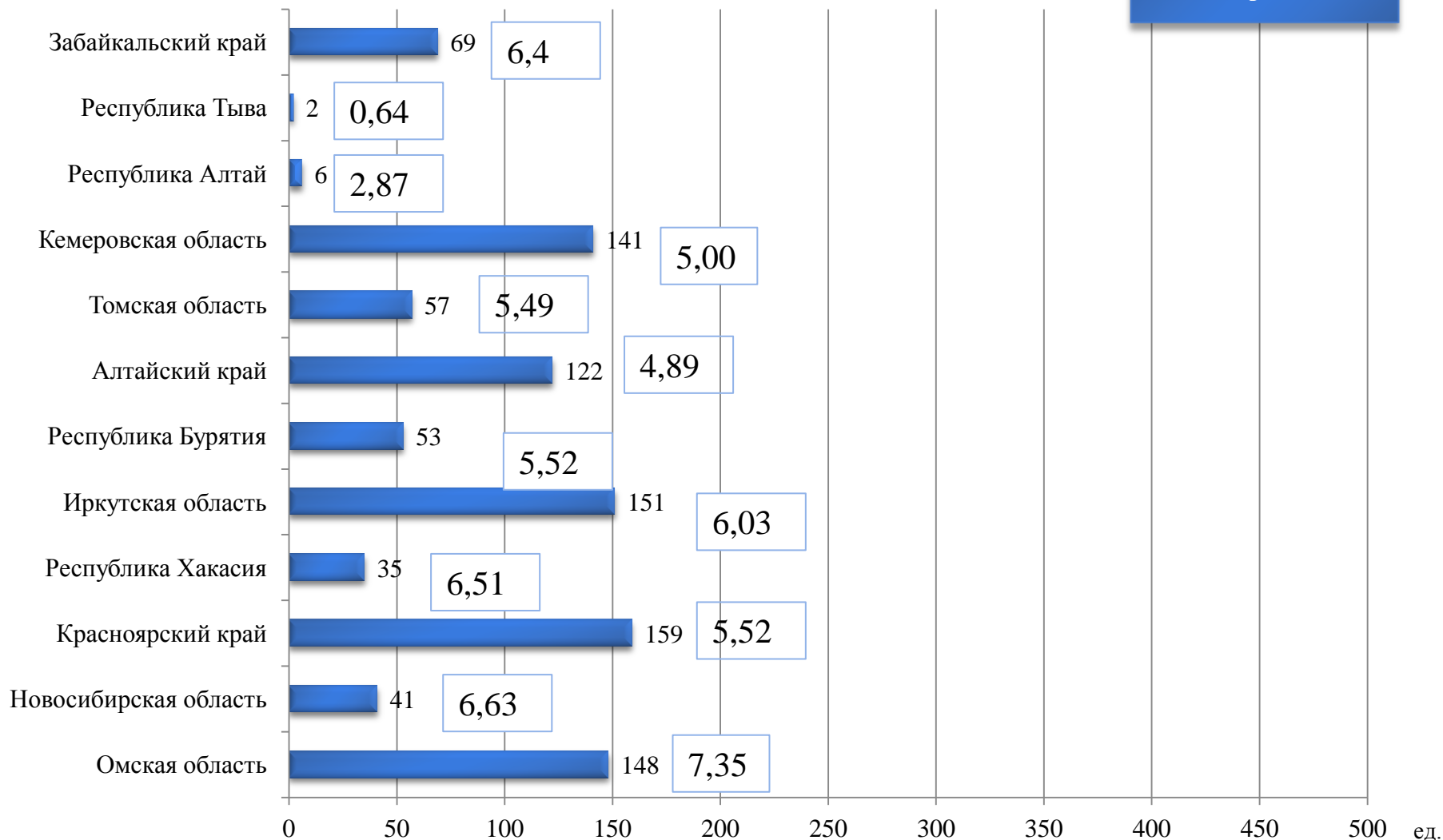
Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Уральского федерального округа

Октябрь 2017 г.



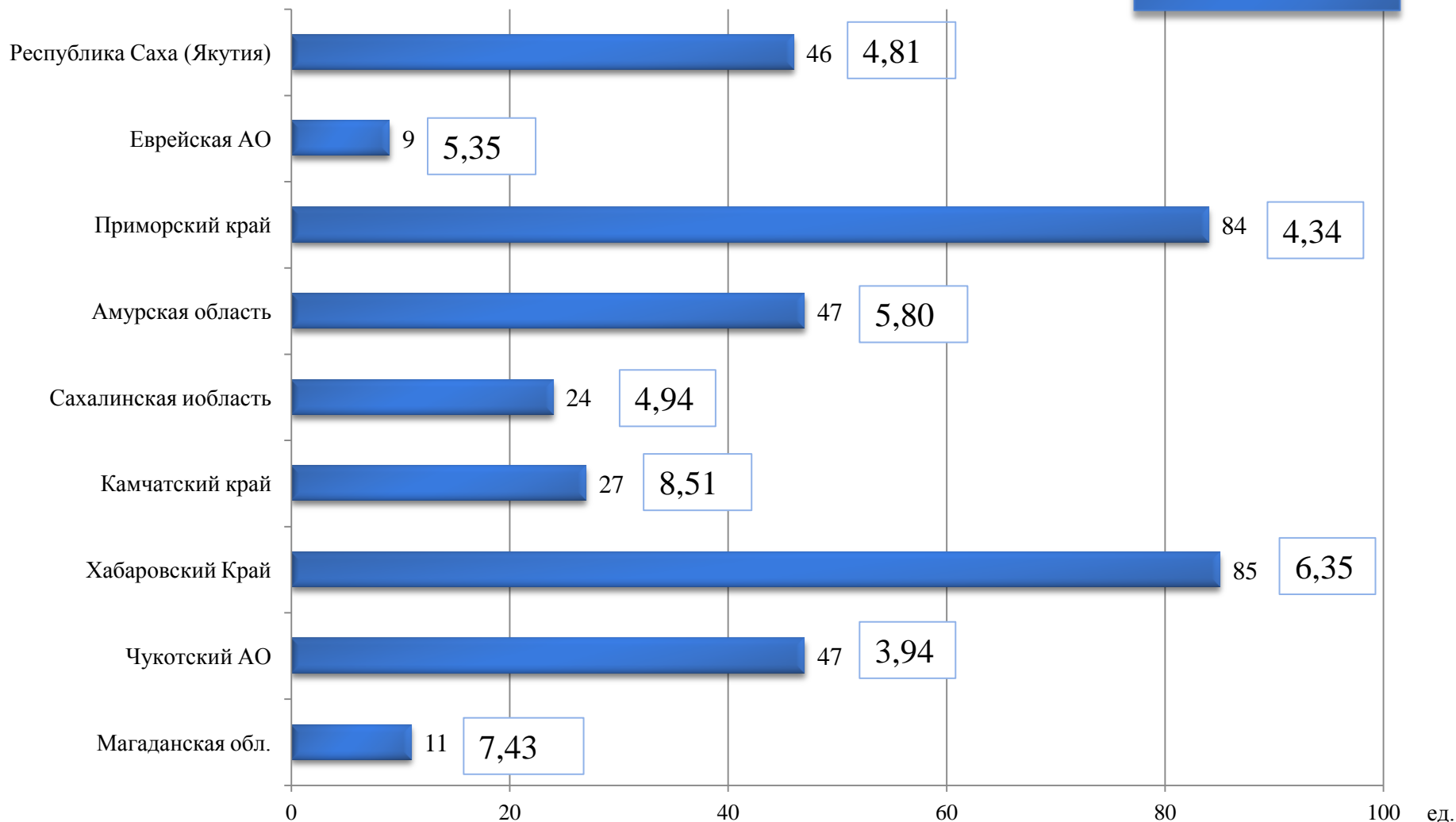
Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Сибирского федерального округа

Октябрь 2017 г.



Количество и коэффициенты обращений граждан в месяц по субъектам Дальневосточного федеральный округ

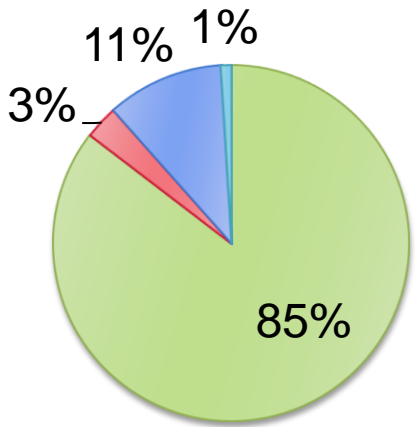
Октябрь 2017 г.



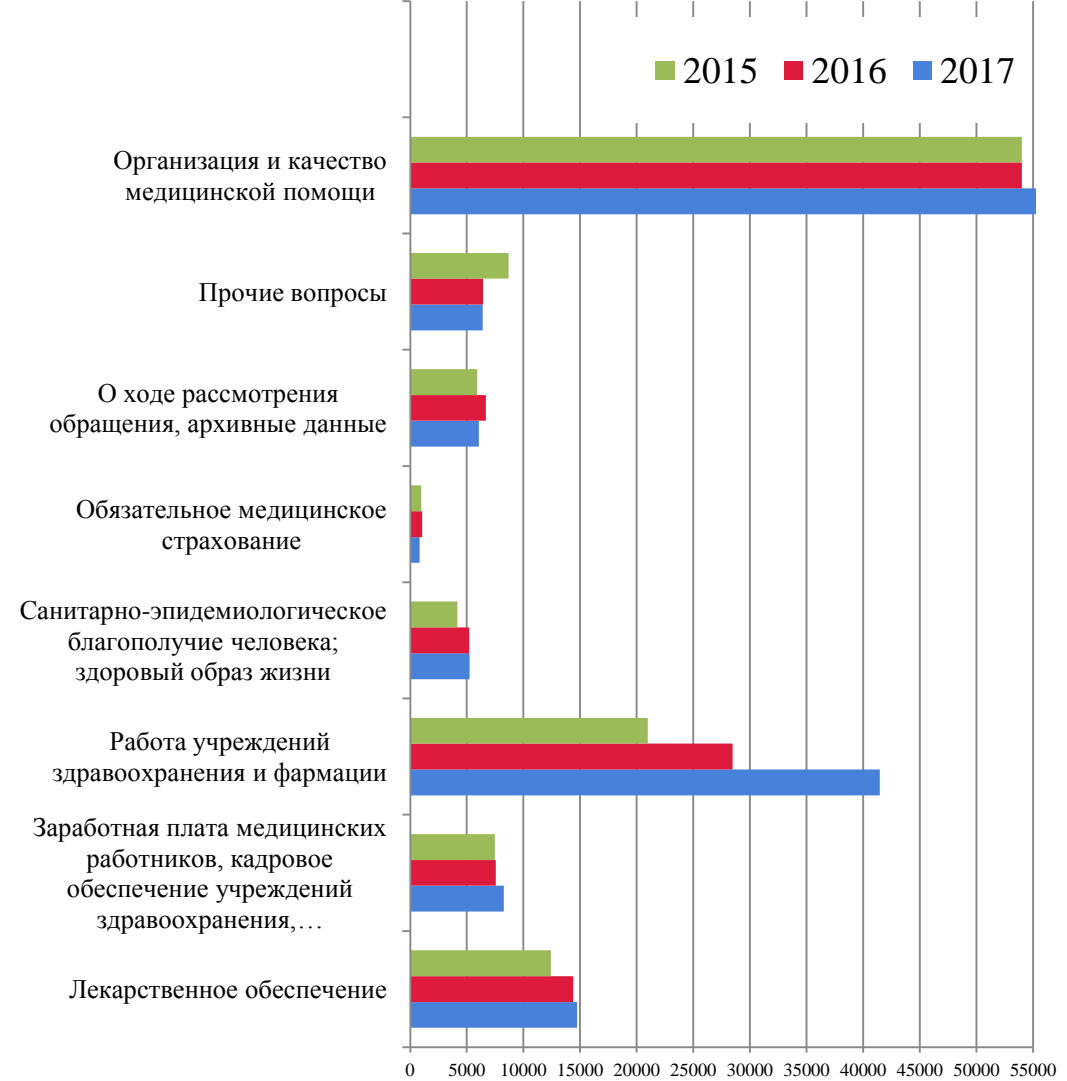
Виды обращений граждан

Динамика количества обращений граждан по основным темам

Структура обращений по видам



- Заявления
- Предложения
- Жалобы
- Запросы из вышестоящих организаций, других ФОИВов и т.д.



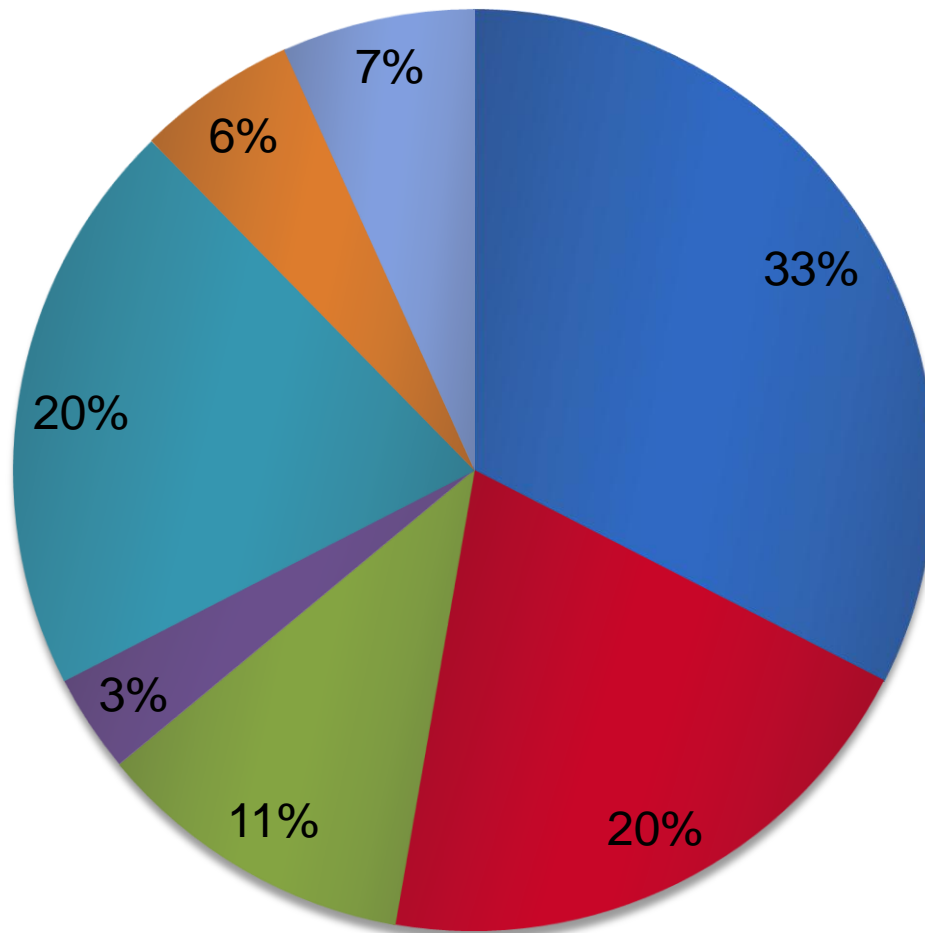
Основные вопросы обращений граждан, Поступающих по «Почте России»

Октябрь 2017 г.



Основные вопросы обращений граждан, поступающих по электронной форме

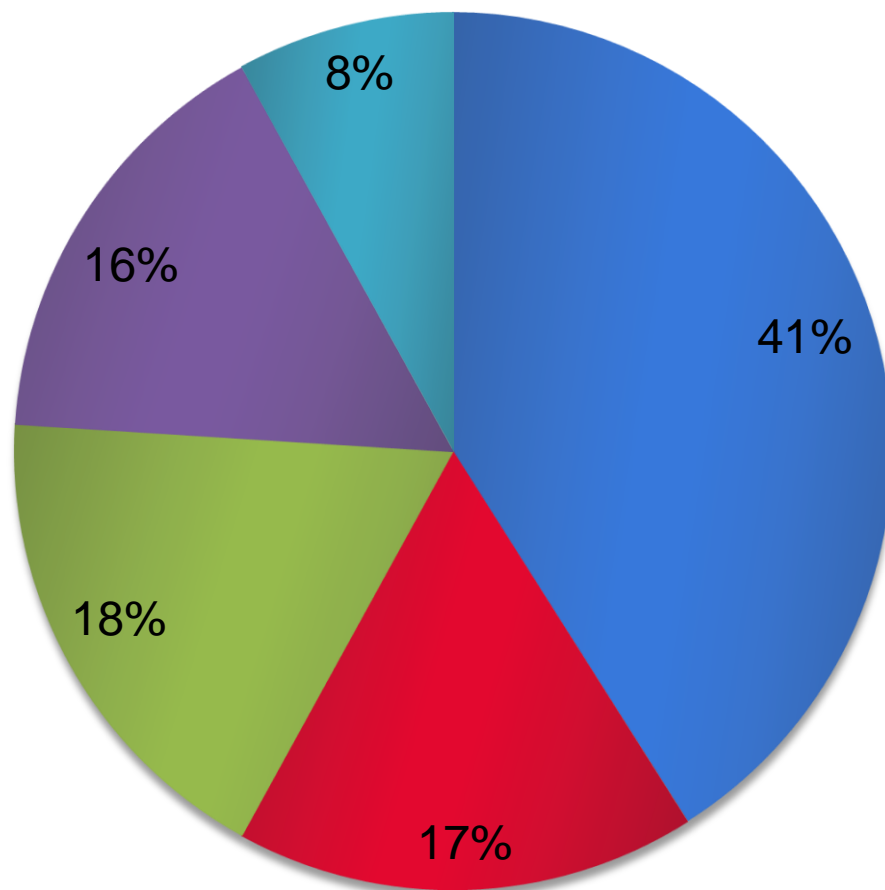
Октябрь 2017 г.



- Доступность и качество медицинской помощи взрослым
- Доступность и качество медицинской помощи детям
- Лекарственное обеспечение
- Медико-социальная экспертиза и реабилитация и Индивидуальная программа реабилитации
- Профессиональное образование и повышение квалификации, кадровое обеспечение
- Родовспоможение, в т.ч. вспомогательные репродуктивные технологии
- Остальные темы

Основные вопросы обращений граждан, поступающих по «горячей линии» 8 800 200-03-89

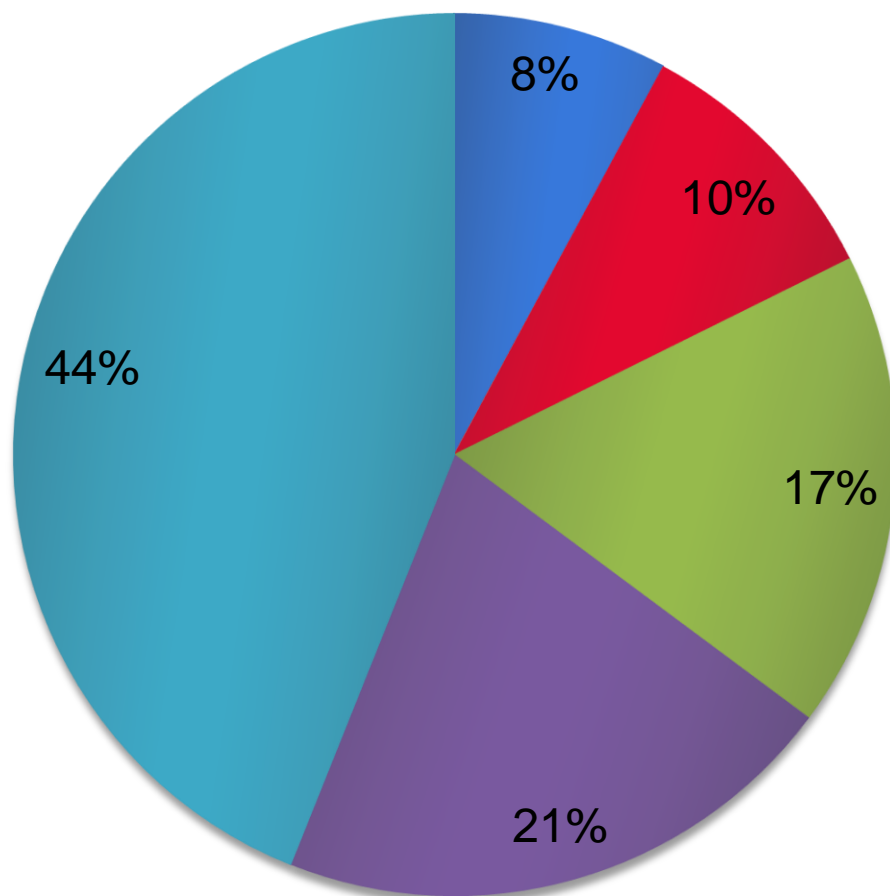
Октябрь 2017 г.



- Доступность и качество медицинской помощи взрослым
- Доступность и качество медицинской помощи детям
- Лекарственное обеспечение
- Медико-социальная экспертиза и Индивидуальная программа реабилитации
- Остальные темы

Основные вопросы обращений граждан, поступающих из Администрации Президента Российской Федерации

Октябрь 2017 г.

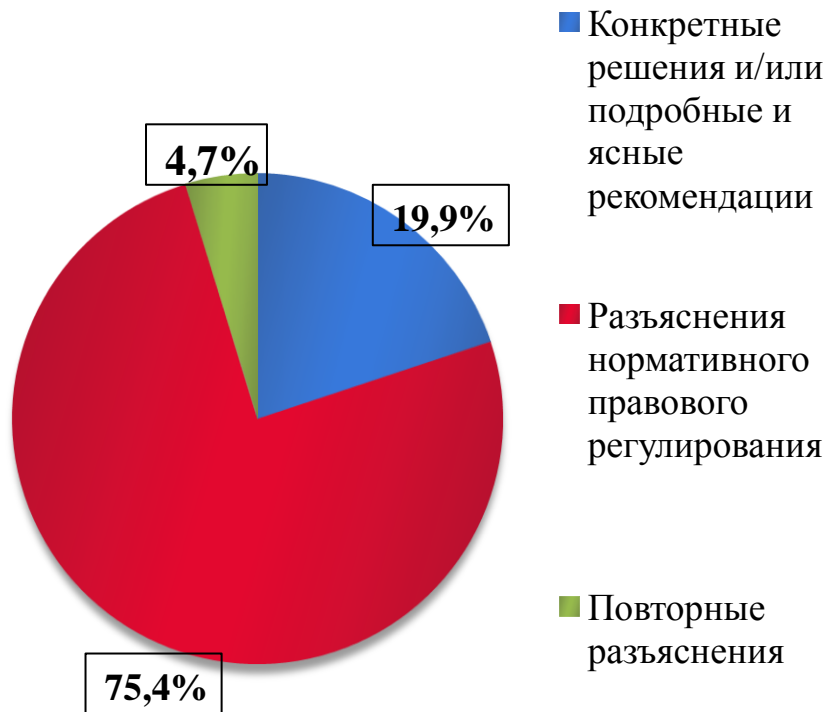


- Профессиональное образование и повышение квалификации, кадровые вопросы
- Лекарственное обеспечение
- Остальные темы
- Доступность и качество медицинской помощи детям
- Доступность и качество медицинской помощи взрослым

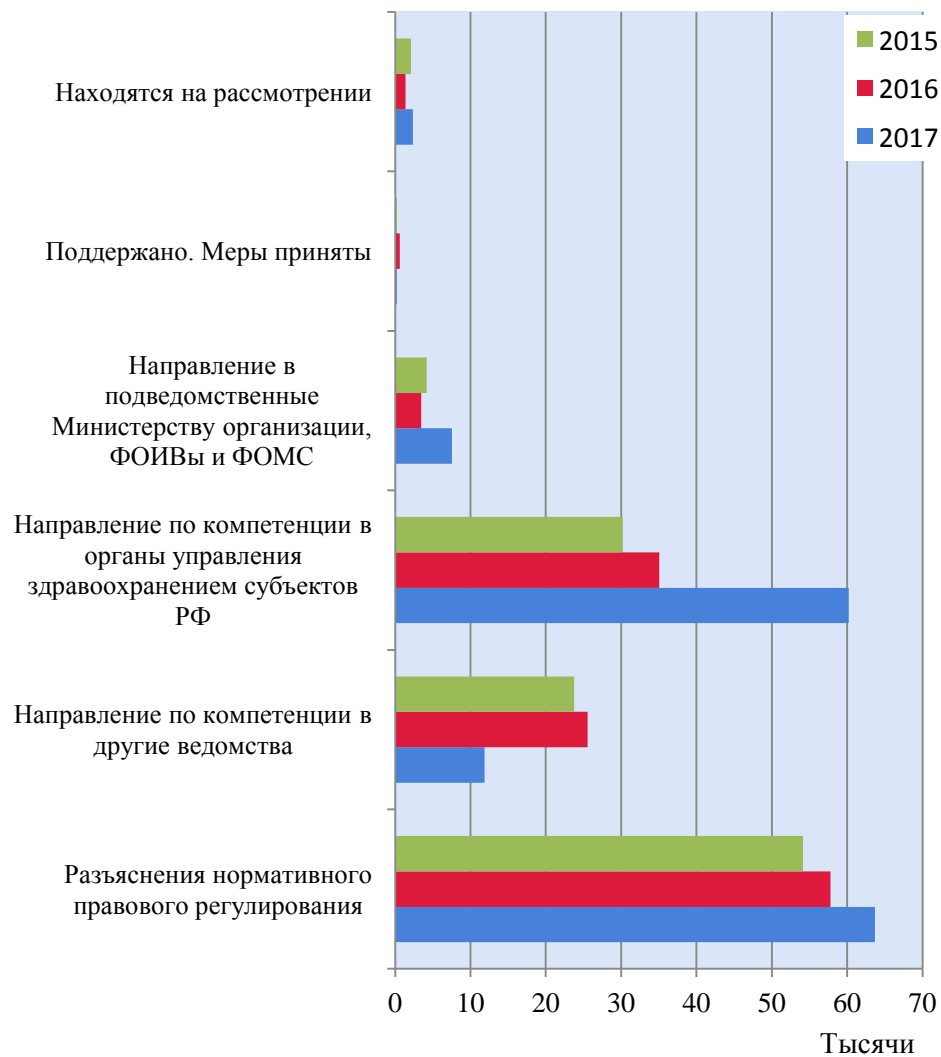
Распределение обращений граждан по структурным подразделениям Министерства



Результаты рассмотрения вопросов письменных обращений граждан



Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан в Минздраве России



Качество рассмотрения вопросов по компетенции Министерства в структурных подразделениях с высоким потоком письменных обращений граждан

Октябрь 2017

Департаменты

Организация экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности

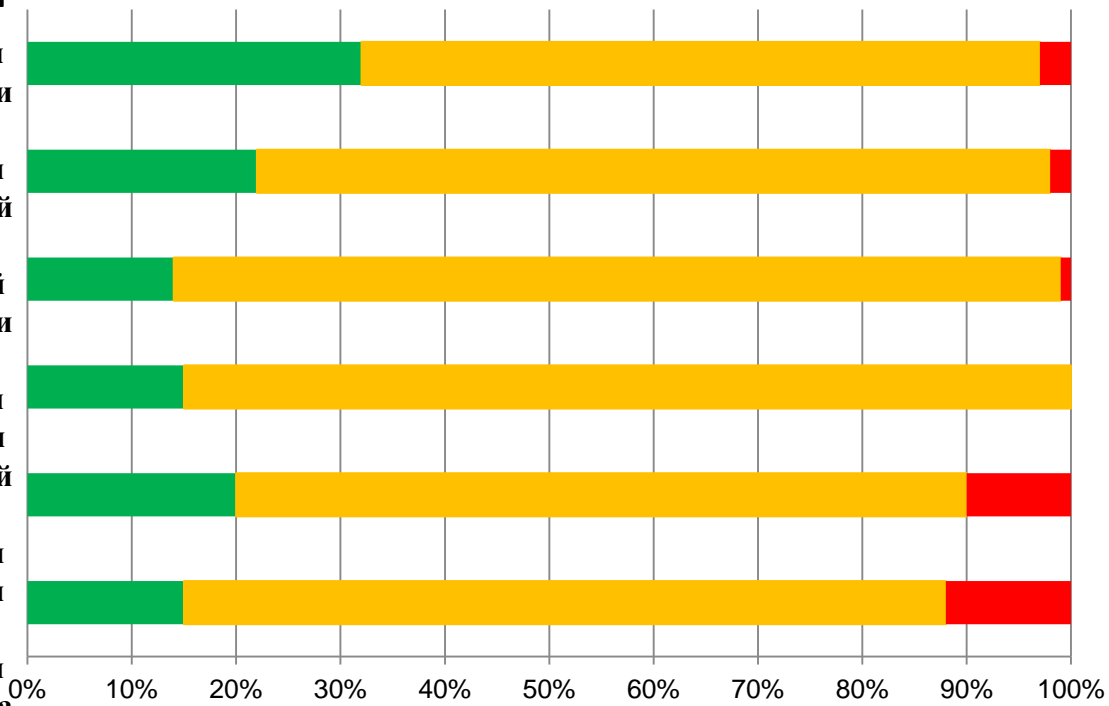
Общественного здоровья и коммуникаций

Медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении

Лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий

Медицинской помощи детям и службы родовспоможения

Организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела



Конкретные решения и/или подробные и ясные рекомендации



Разъяснения нормативного правового регулирования



Повторное разъяснение вопросов

Качество рассмотрения вопросов по компетенции Министерства в структурных подразделениях с низким потоком письменных обращений граждан

Октябрь 2017

Департаменты



- Конкретные решения и/или подробные и ясные рекомендации
- Разъяснения нормативного правового регулирования
- Повторное разъяснение вопросов

Задачи на 2018 год

- ▶ В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации в 2018 году планируется:
- ▶ - расширение возможностей ведения приема граждан в режиме видео-конференц-связи;
- ▶ - завершение внедрения электронного сервиса по отслеживанию процесса рассмотрения обращения заявителя;
- ▶ - продолжение практики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями с обязательным учетом мнения граждан, направляющих свои обращения в Министерство;
- ▶ - актуализация контекстной справочной системы на официальном сайте Минздрава России;
- ▶ - использование практики размещения на официальном сайте Министерства ответов на наиболее часто задаваемые вопросы, разъяснений и предложений алгоритма действий заявителей в сложившейся ситуации;
- ▶ - рассмотрение возможности использования информационных технологий совместно с органами государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья для организации двустороннего информационного обмена при работе с обращениями граждан.