**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2018 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 1 квартале 2018 года поступило и рассмотрено более 40,9 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2017 года – 34 848 обращений), из них контрольных – 870 обращений. Отмечается продолжающаяся тенденция к увеличению (в 1,2 раза) количества поступивших обращений граждан за рассматриваемый период по сравнению с 1 кварталом предыдущего года.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 33411 | 81,5 |
| - в т.ч. письменные обращения поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 502 |  |
| Администрация Президента РФ | 5358 | 13,1 |
| Аппарат Правительства РФ | 489 | 1,2 |
| Другие источники поступления | 1508 | 3,7 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 221 | 0,5 |
| итого | 40 987 | 100 |

За отчетный период более 33,4 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную  Министерства.

В первом квартале 2018 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.

С января по март 2018 года зарегистрировано и рассмотрено 11 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**

В 1 квартале 2018 года 723 гражданина (за 3 месяца 2016 года – 714 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 502 - 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 22 декабря 2017 г. № 1046) за 3 месяца 2018 года проведен прием 50 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 3 месяца 2018 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 18309 обращений или 44,9 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 13 120 обращений или 32,2  % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 4 126 обращений или 10,1 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 1975 обращений или 4,9 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3236 обращений или 7, 9 % 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 3 месяца 2018 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 66,67;
2. Московская область - 48,85;
3. Калининградская область - 35.84;
4. Мурманская область - 34.24;

5. Магаданская область - 29,03;

**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 1 квартале 2018 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 18 936 обращений граждан (46,5 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 10678 (26,2 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3747 (9,2 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении - 2243 (5,5 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности - 2190 (5,4 %);

- в Департамент государственного регулирования обращения лекарственных средств – 849 (2,1%);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 736 (1,8 %);

- в другие структурные подразделения – 1387(3,3 %); поступление менее 500 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2018 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 48 обращениям;

-«Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 20 584 обращениях;

-«Направлены для рассмотрения по принадлежности» 3903 обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

-«Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 16073 обращения граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 8,4 % взяты на контроль Министерством;

-«Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 1572 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

-«Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 927 обращений.