**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2019 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 1 квартале 2019 года поступило и рассмотрено более 40 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2018 года – 40 987 обращений), из них контрольных – 663 обращения.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 35235 | 87,6 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 457 |  |
| Администрация Президента РФ | 2665 | 6,6 |
| Аппарат Правительства РФ | 469 | 1,2 |
| Другие источники поступления | 1634 | 4,1 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 208 | 0,5 |
| итого | 40 211 | 100 |

За отчетный период более 30,1 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В первом квартале 2019 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 2019 года зарегистрировано и рассмотрено 27 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 2019 года 665 граждан (за 3 месяца 2018 года – 723 человека) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 457 - 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 18 сентября 2018 г. № 631) за 3 месяца 2019 года проведен прием 40 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 2019 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 17361 обращение или 43,4 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 13 441 обращение или 33,6 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3996 обращений или 10,0 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2097 обращений или 5,2 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3108 обращений или 7, 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. За 3 месяца 2019 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 53,36;
2. Московская область - 45,59;
3. Владимирская область – 33,65;
4. Калининградская область - 33.38;

 5. Санкт-Петербург - 33,28.

**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 2019 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 18 530 обращений граждан (46,6 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 9218 (23,0 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3711 (9,2 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности - 2605 (6,5 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении - 2057 (5,1 %);

- в другие структурные подразделения – 3882 (9,6 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2019 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 49 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 18 108 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 4 684 обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 17 307 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 4,7 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 974 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1007 обращений.