**Информация о работе**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 3 квартале 2019 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 3 квартале 2019 года поступило и рассмотрено более 38 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2018 года – 34721 обращения), из них контрольных – 536 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 33099 | 86,9 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 573 |  |
| Администрация Президента РФ | 2579 | 6,8 |
| Аппарат Правительства РФ | 420 | 1,1 |
| Другие источники поступления | 1762 | 4,6 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 226 | 0,6 |
| итого | 38086 | 100 |

За отчетный период более 29,9 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В 3 квартале 2019 года в Министерстве была продолжена работа горячей линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

С июля по сентябрь 2019 года зарегистрировано и рассмотрено 13 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 3 квартале 2019 года 799 граждан обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 573 - 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 19 июня 2019 г. № 430) в третьем квартале 2019 года проведен прием 66 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 в 3 квартале 2019 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 16479 обращений или 43,5 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 12801 обращение или 33,8 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3498 обращений или 9,3 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 1809 обращений или 4,8 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3273 обращения или 8, 6 % 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 2 квартале 2019 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель- количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 52,75
2. Московская область - 41,74;
3. Калининградская область - 30,41;
4. Краснодарский край -29,36;
5. Новосибирская область - 29,05.

**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 3 квартале 2019 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 17 245 обращений граждан (45,5 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 9 965 (26,3 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 2800 (7,4 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – 2 408 (6,4 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – 2 348 (6,2 %);

- в другие структурные подразделения – 3 094 (8,2 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 3 квартале 2019 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 48 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 15 556 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 3702 обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 16 126 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 2,2 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 1338 обращения для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного  периода) 3559 обращений.