**Информация о работе**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 4 квартале 2019 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 4 квартале 2019 года поступило и рассмотрено более 39,7 тыс. обращений граждан, из них контрольных – 757.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 33650 | 84,6 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 543 |  |
| Администрация Президента РФ | 3258 | 8,2 |
| Аппарат Правительства РФ | 449 | 1,1 |
| Другие источники поступления | 2143 | 5,4 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 278 | 0,7 |
| Итого | 39778 | 100 |

За отчетный период более 30,9 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В четвертом квартале 2019 года в Министерстве была продолжена работа горячей линии [help@rosminzdrav.ru](mailto:help@rosminzdrav.ru), являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи (26 обращений).

С октября по декабрь 2019 года зарегистрировано и рассмотрено 18 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 4 квартале 2019 года 821 гражданин обратился в Общественную приемную Минздрава России, где смог получить разъяснения по интересующим вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 543 - 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 2019г. № 430) в 4 квартале 2019 года проведен прием 82 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 4 квартал 2019 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 14234 обращения или 36,0 % от общего количества писем граждан.

2. Работа учреждений здравоохранения – 15531 обращение или 39,3 % от общего количества писем граждан.

3. Лекарственное обеспечение - 3356 обращений или 8,5 % от общего количества писем граждан.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2478 обращений или 6,3 % от общего количества писем граждан.

5. Другие вопросы – 3901 обращение или 9,9 % 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. В 4 квартале 2019 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель- количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва – 57,13
2. Московская область - 46,62;
3. Санкт-Петербург - 31,59.
4. Калининградская область – 30,41;
5. Самарская область – 30,35;

5.

**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 4 квартале 2019 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курорного дела поступило 18 703 обращений граждан (47,4 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 9519 (24,1 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 3044 (7,7 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности - 2473 (6,3 %);

- в Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении - 2421 (6,1 %);

- в Департамент общественного здоровья и коммуникаций – 1075 (2,7 %);

- в другие структурные подразделения – 2265 (5,7 %); поступление менее 700 обращений граждан на рассмотрение за отчетный период.

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 4 квартале 2019 г. по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Удовлетворено. Поддержано. Меры приняты» по 45 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 17 744 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 5092 обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлено по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 16 649 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 2,5 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 1678 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 2129 обращений.