**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2020 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 1 квартале 2020 года поступило и рассмотрено более 47 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2019 года – 40 211 обращений), из них контрольных – 815 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 40319 | 85,6 |
| - в т.ч. письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 557 |  |
| Администрация Президента РФ | 4341 | 9,2 |
| Аппарат Правительства РФ | 800 | 1,7 |
| Другие источники поступления | 1358 | 2,9 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 302 | 0,6 |
| итого | 47120 | 100 |

За отчетный период более 37,9 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В первом квартале 2020 года в Министерстве была продолжена активная работа электронной линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

С января по март 2020 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 2020 года 859 граждан (за 3 месяца 2019 года – 665 человек) обратились в Общественную приемную Минздрава России, где смогли получить разъяснения по интересующим их вопросам, входящим в компетенцию Министерства, из них 557 - воспользовались возможностью в ходе личного приема оставить свои письменные обращения.

В соответствие с утвержденным Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства за 3 месяца 2020 года проведен прием 63 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 2020 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 15 265 обращений.

2. Работа учреждений здравоохранения – 17 627 обращений.

3. Лекарственное обеспечение – 5 544 обращения.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2 233 обращения.

5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения- 1 468 обращений.

6. Другие вопросы – 4 681 обращение.

**Поступление обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**из субъектов Российской Федерации**

В Министерство за 3 месяца 2020 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 61,88;
2. Московская область - 54,62;
3. Калининградская область - 41.27;
4. Санкт-Петербург - 39,22;
5. Самарская область – 35,59;

**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 2020 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 19 803 обращения граждан (42,3 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения – 9 590 (20,5 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 5 886 (12,6 %);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 3 594 (7,7 %);

- в Департамент общественного здоровья, коммуникаций и экспертной деятельности – 2 591 (5,5 %);

- в другие структурные подразделения – 5 354 (11,4 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 1 квартале 2020 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» по 57 обращениям;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 20 230 обращениях;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 6 948 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 19 785 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» 914 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1013 обращений.