**Итоги работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

**в 2020 году**

В 2020 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 197 тысяч письменных и устных обращений граждан, что на 26,8 % больше по сравнению с предыдущим 2019 годом.

В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2020 году более 131,1 тысяч письменных и устных обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено более 4,3 тысяч письменных и устных обращений граждан.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |
| --- | --- |
| *источник* | *количество* |
| Заявители (письменные или электронные сообщения) | 160 965 |
| - *в том числе* письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 836 |
| Администрация Президента РФ | 24 450 |
| Аппарат Правительства РФ | 5084 |
| Другие источники поступления | 7004 |
| Устные обращения граждан на личном приеме в Общественной приемной Министерства | 402 |
| Итого | 197 905 |

Основным источником поступления обращений граждан в Министерство по-прежнему являются непосредственно заявители.

В 2020 году сохранилась устойчивая тенденция превалирования количества электронных обращений граждан над письменными, что связано с имеющейся возможностью направления обращений в Министерство через Общественную интернет-приемную, размещенную на официальном сайте Минздрава России и направление электронных обращений на официальный электронный адрес Министерства info@rosminzdrav.ru. В 2020 году данной возможностью воспользовалось более 144,5 тыс. граждан. В Министерстве, в соответствии с действующим законодательством, реализовано право граждан на выбор вида получения ответа на свое обращение, направленное в электронном виде: либо по электронной почте, либо по почтовому адресу.

Наибольшее количество обращений граждан, направленных на рассмотрение в Министерство вышестоящими организациями, поступило из:

- Администрации Президента Российской Федерации – более 24.4 тыс.;

- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 5,0 тыс.;

В 2020 году в Министерство на электронный адрес горячей линии «help» направлено 52 обращения благотворительными организациями по вопросам срочной организации медицинской помощи взрослому и детскому населению.

Все поступившие в Минздрав России и зарегистрированные обращения граждан своевременно направлялись по компетенции на исполнение в профильные структурные подразделения Министерства.

 Количество обращений граждан, взятых Департаментом управления делами и кадров Министерства на контроль, в том числе поступившие из вышестоящих организаций, в 2020 году составило 4494 обращения.

**Личный прием граждан**

В Минздраве России в соответствии с законодательством Российской Федерации реализовано право граждан на личный прием государственными гражданскими служащими и руководством Министерства.

В первом квартале 2020 года в Общественную приемную Министерства обратилось 859 граждан, которые смогли получить разъяснения по интересующим вопросам, входящим в компетенцию Министерства.

В 302 случаях, когда заявителям были необходимы разъяснения, но изложенные сведения и обстоятельства не требовали дополнительной проверки, с согласия граждан им были даны устные ответы. В остальных случаях заявителям по результатам личного приема и рассмотрения их письменных обращений направлены письменные ответы по существу поставленных вопросов.

В соответствие с утвержденным приказом Министерства Графиком личного приема граждан заместителями Министра и директорами департаментов Министерства в 2020 года проведен прием 63 граждан.

С первого апреля 2020 года временно приостановлен личный прием граждан в Общественной приемной Министерства в связи с распространением новой коронавирусной инфекции COVID-19. Однако сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами и кадров продолжена с 1 апреля 2020 года активная работа с обращениями граждан, поступающими с Сетевого Телефонного Узла Администрации Президента Российской Федерации в режиме аудиосвязи (279 обращений граждан). Также осуществлен личный прием 53 граждан с соблюдением противоэпидемических мероприятий, которым требовалось незамедлительное принятие мер реагирования.

В структуре личных обращений граждан в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2020 году по сравнению с 2019 годом отмечается:

-увеличение обращений по вопросам:

* оказания первичной медицинской помощи;
* порядка организации работы медицинских организаций в условиях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;
* направления на обследование и лечение в специализированные медицинские учреждения;
* лекарственного обеспечения, в том числе пациентов с COVID-19 на амбулаторном этапе;
* кадрового обеспечения здравоохранения и охраны труда медицинских и фармацевтических работников;
* дополнительных выплат работникам медицинских организаций при исполнении ими трудовых обязанностей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции.

-уменьшение обращений по вопросам:

* направления на лечение за пределы России;
* санаторно- курортного лечения.

Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2020 году по-прежнему наибольшее количество составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы и правомочности установления той или иной группы инвалидности, а также вопросы социальной защиты населения и пенсионного обеспечения.

**Структура личных обращений граждан**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

**Структура письменных обращений граждан**

**в разрезе субъектов Российской Федерации**

При анализе поступления обращений граждан (показатель - количество обращений на 100 тыс. населения) в разрезе федеральных округов выявлено, что наибольшее количество обращений в 2020 году поступило в Министерство из Центрального, Северо-Западного, Южного, Сибирского федеральных округов; в разрезе субъектов Российской Федерации - из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва - 253,79;

2. Московская область - 235,26;

3. Калининградская область – 161,39;

4. Камчатский Край ­–158,86;

5. Санкт-Петербург – 158,22;

6. Республика Коми - 151,99.

|  |  |
| --- | --- |
| **Федеральные округа** | **На 100 тыс. населения** |
| Центральный федеральный округ | 178,15 |
| Северо-Западный федеральный округ | 134,93 |
| Южный федеральный округ | 117,58 |
| Сибирский федеральный округ | 99,39 |
| Приволжский федеральный округ | 98,59 |
| Дальневосточный федеральный округ | 89,69 |
| Уральский федеральный округ | 82,93 |
| Крымский федеральный округ | 70.41 |
| Северо-Кавказский федеральный округ | 50,51 |

**Структура письменных обращений граждан**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2020 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – 60276 обращений;

2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – 73799 обращений;

3. Лекарственное обеспечение – 18140 обращений;

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – 16044 обращения;

5. О ходе рассмотрения обращения, архивные данные – 3824 обращения;

6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – 18588 обращений;

7. Обязательное медицинское страхование – 847 обращений;

8. Другие вопросы – 5986 обращений.

**Динамика количества письменных обращений граждан**

 **по тематике в 2019-2020 гг.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Количество****шт.** | **Тренд** |
| **2019 год** | **2020****год** |
| Организация и качество медицинской помощи | 64379 | 60276 | - |
| Работа учреждений здравоохранения и фармации | 54551 | 73799 | ++ |
| Лекарственное обеспечение | 14548 | 18140 | + |
| Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. | 8093 | 16044 | ++ |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека; здоровый образ жизни | 4196 | 18588 | ++++ |
| Обязательное медицинское страхование | 899 | 847 | - |
| О ходе рассмотрения обращения архивные данные | 4911 | 3824 | - |
| Прочие вопросы | 3482 | 5985 | + |
| Итого | 155059 | 197503 | ++ |

В 2020 г. рассмотрение обращений граждан осуществлялось всеми структурными подразделениями Министерства, что позволяет осуществлять направление полных ответов заявителям на поставленные в обращениях вопросы и учитывать озвученные гражданами проблемы при осуществлении нормативной правовой деятельности Министерства.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 2020 году выглядит следующим образом:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – **88 930**;

 - Департамент медицинской помощи детям и службы родовспоможения –**30 560**;

 - Департамент организации экстренной медицинской помощи и экспертной деятельности – **18 336**;

- Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – **17 156**;

 - Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – **17 118**;

- Департамент общественного здоровья и экспертной деятельности – **15 720**;

 - Другие структурные подразделения – **10086***.*

 В 2020 году отмечался значительное увеличение обращений, связанных с санитарно-эпидемическим благополучием в условиях распространения новой коронавирусной инфекции при сохранении прежней тенденции роста обращений граждан, в основном за счет заявлений и жалоб граждан на качество и доступность медицинской помощи, а также соблюдения прав граждан в сфере здравоохранения.

 Проводимый в структурных подразделениях Министерства анализ обращений граждан по вопросам работы подведомственных Министерству учреждений учитывается при формировании плана мероприятий ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности на следующий год, связанных с работой указанных учреждений.

**Принятые решения по итогам рассмотрения**

 **обращений граждан в Министерстве**

 В 2020 году по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 82 155 обращениях;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 78 389 обращений граждан для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 20,6 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены для рассмотрения по принадлежности» 30 280 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 4537 обращения для рассмотрения и принятия мер при подтверждении указанных заявителями сведений;

- «Поддержано. Меры приняты» по 156 обращениям;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 4151 обращение.

 При анализе динамики принятых решений Министерством и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2020 году необходимо отметить:

 - значительный рост количества обращений, связанных с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, с диагностикой и оказанием медицинской помощи больным, разработкой новых средств его профилактики и лечения;

 - сохранение положительной тенденции к увеличению количества более доступных и понятных для граждан разъяснений со ссылкой на нормативные правовые акты, по принятым Министерством решениям;

 - значительное увеличение количества «АКЦИЙ» обращений-заявлений и предложений, направляемых гражданами в рамках создания петиций на различных онлайн-платформах, ставящих своей целью продвижение [гражданских инициатив](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B0) и решение [социальных проблем](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D1%8B);

 - увеличение количества обращений, которые содержат вопросы, относящиеся к компетенции других органов исполнительной власти Российской Федерации и требующие направления по принадлежности;

 - сохранение увеличения количества обращений граждан, направляемых по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации, в том числе с контролем исполнения в Министерстве;

 - сохранение тенденции к увеличению обращений, направляемых в подведомственные Министерству органы исполнительной власти и учреждения, в частности в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения, для осуществления контрольно-надзорных мероприятий по указанным заявителями сведениям и принятия необходимых мер реагирования, направленных на восстановление нарушенных прав граждан.

**Исковая деятельность Министерства**

**по обращениям граждан**

в 2020 году судами общей юрисдикции и Верховным Судом Российской Федерации было принято к производству 321 дел по заявлениям граждан, из них:

- 9 дел  об оспаривании нормативных правовых актов (их них по 6 делам – в удовлетворении требований заявителей отказано);

- 312 дел, связанных с вопросами обжалования действий (бездействий) медицинских организаций, Министерства здравоохранения Российской Федерации и других органов власти, в том числе по вопросам обеспечения лекарственными препаратами, возмещения морального вреда, обеспечения путевками на санаторно-курортное лечение и другими вопросами, касающимися правоотношений в сфере здравоохранения.