**Итоги работы**

**Министерства здравоохранения**

**Российской Федерации**

**с обращениями граждан**

**в 4 квартале 2021 года.**

В Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство, Минздрав России) в 4 квартале 2021 года поступило и рассмотрено более 58,9 тыс. обращений граждан (за аналогичный  период 2020 года – 61 206 обращений), из них контрольных – 1249 обращений.

**Источники поступления обращений граждан**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *источник* | *количество* | *%* |
| Заявители (письменные, устные или электронные сообщения) | 47500 | 80,6 |
| Администрация Президента РФ | 6491 | 11,0 |
| Аппарат Правительства РФ | 2019 | 3,4 |
| Другие источники поступления | 2921 | 5,0 |
| итого | 58931 | 100,0 |

За отчетный период более 41,9 тыс. граждан воспользовались возможностью направления электронных обращений через Общественную интернет-приемную Министерства.

В четвертом квартале 2021 года в Министерстве была продолжена работа электронной линии help@rosminzdrav.ru, являющейся официальным источником поступления обращений общественных организаций по вопросам срочной организации медицинской помощи.

С октября по декабрь 2021 года зарегистрировано и рассмотрено 144 обращения 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.

**Структура** **письменных обращений граждан, поступивших**

**в Министерство здравоохранения Российской Федерации**

**в разрезе поднимаемых заявителями вопросов**

Тематика и количество зарегистрированных в Министерстве обращений граждан в 4 квартале 2021 года характеризовались следующими данными:

1. Организация и качество медицинской помощи – 14 947 обращений.

2. Работа учреждений здравоохранения – 17 510 обращений.

3. Лекарственное обеспечение – 3374 обращения.

4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовка медицинских фармацевтических работников и т.д. – 2 443 обращения.

5. Санитарно - эпидемиологическое благополучие населения – 14 987 обращений.

6. Другие вопросы – 5670 обращений.

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

**из субъектов Российской Федерации**

В Министерство в 4 квартале 2021 года наибольшее количество обращений поступило из следующих регионов (показатель-количество обращений на 100 тыс. населения региона):

1. Москва – 102,40;
2. Московская область - 68,81;
3. Ямало-Ненецкий АО - 54,09;
4. Калининградская область – 52,02;
5. Санкт-Петербург – 51,68.

**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 2021 года выглядит следующим образом:

- в Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела поступило 20 471 обращение граждан (34,7 % от общего количества обращений граждан);

- в Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – 14 521 (24,6 %);

- в Департамент медицинской помощи детям, службы родовспоможения и общественного здоровья – 8 912 (15,1 %);

- в Департамент цифрового развития и информационных технологий ­– 8427 (14,3 %);

- в Департамент лекарственного обеспечения и регулирования обращения медицинских изделий – 2796 (4,7 %);

- в другие структурные подразделения – 3804 (6,6 %).

**Принятые решения по итогам рассмотрения обращений граждан**

**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В 4 квартале 2021 года по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

- «Поддержано. Меры приняты» – 37 обращений;

- «Даны разъяснения» на поставленные вопросы – 28 150 обращений;

- «Направлено для рассмотрения по принадлежности» – 10 473 обращения в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

- «Направлены по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» – 20 017 обращений граждан для рассмотрения и направления ответов заявителям, из них 3,3 % взяты на контроль Министерством;

- «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» – 790 обращений для рассмотрения и при подтверждении указанных заявителями сведений, принятия мер;

- «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) – 7 401 обращение.