

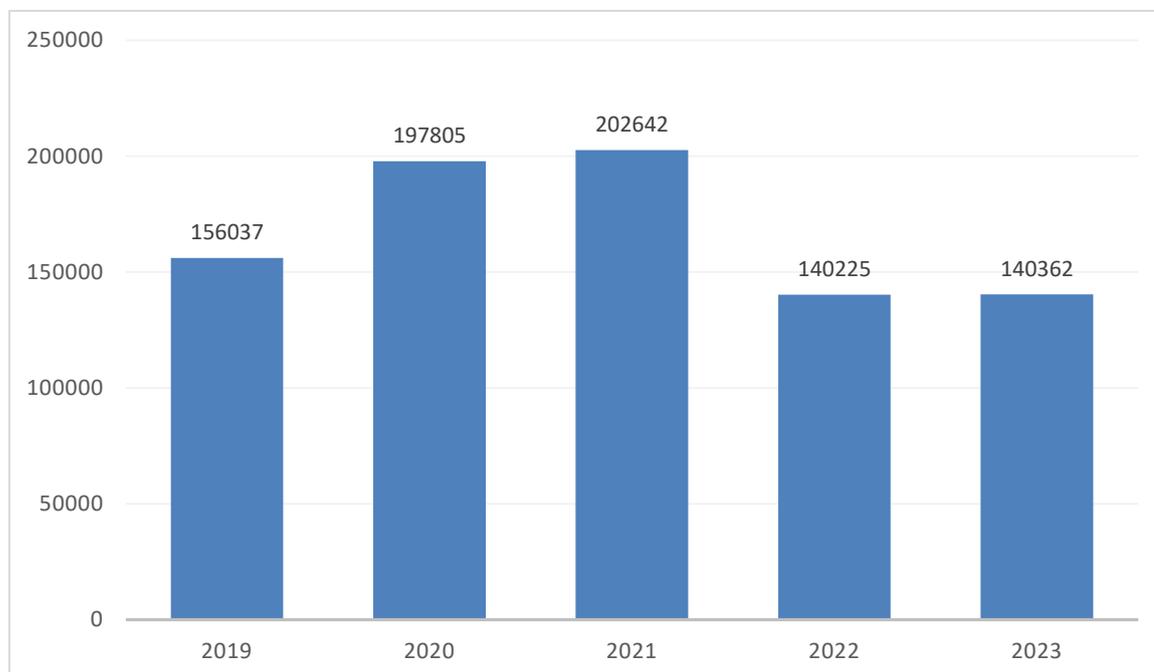
Минздрав России



Вр-3268791

**Итоги работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения
Российской Федерации
в 2023 году**

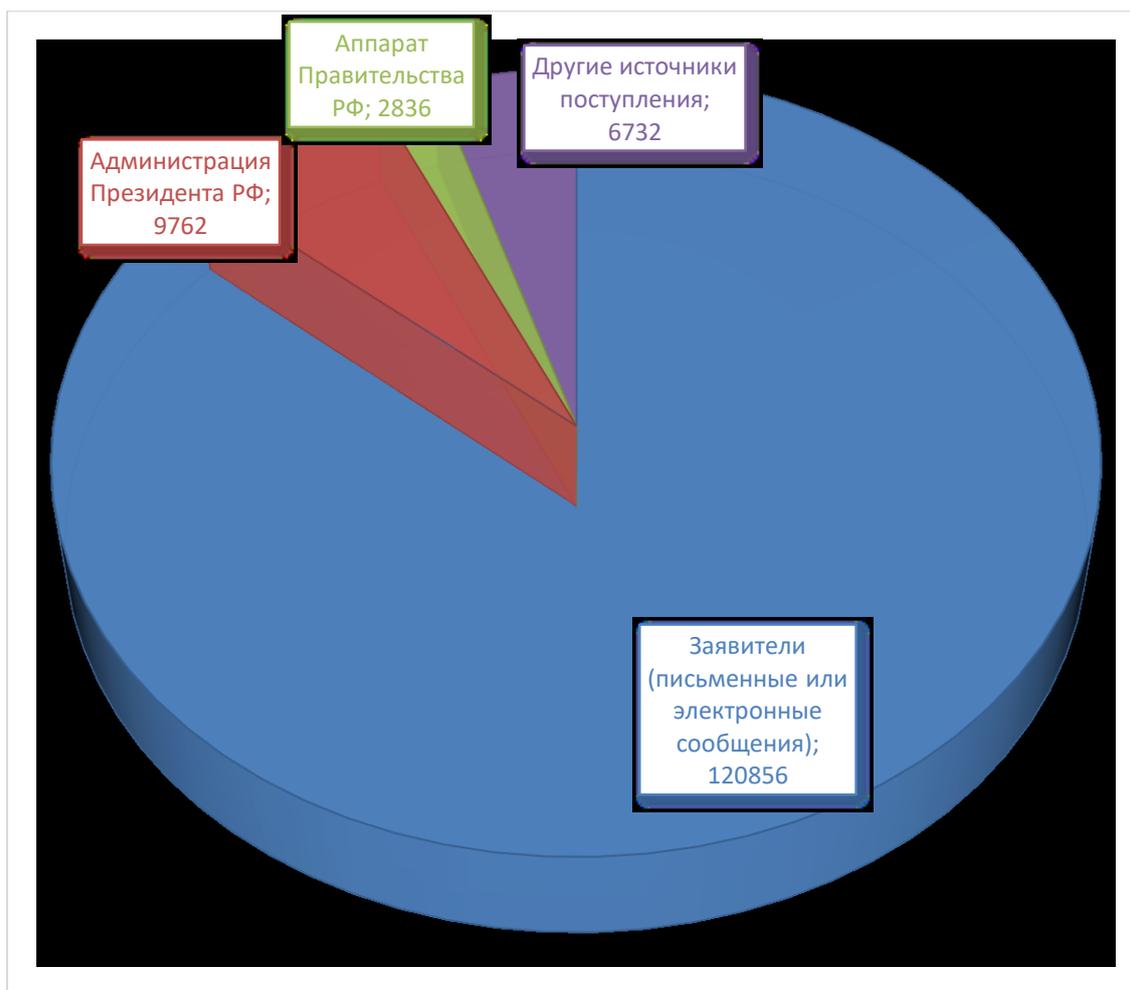
В 2023 году в Министерство здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство, Минздрав России) поступило и было рассмотрено более 140,3 тысяч обращений граждан.



В подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, включая ее территориальные органы, рассмотрено в 2023 году 170 178 обращений граждан, в Фонде обязательного медицинского страхования, координацию деятельности которого осуществляет Министерство, рассмотрено 11 645 обращений граждан.

Источники поступления обращений граждан в Министерство здравоохранения Российской Федерации

<i>источник</i>	<i>количество</i>
Заявители (письменные или электронные сообщения)	120 856
- в том числе письменные обращения, поданные гражданами на личном приеме в Общественной приемной Министерства	176
Администрация Президента РФ	9 762
Аппарат Правительства РФ	2 836
Другие источники поступления	6 732
Итого	140 362



Основным источником поступления обращений граждан в Министерство по-прежнему являются непосредственно заявители. В 2023 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@minzdrav.gov.ru. В отчетном году данной возможностью воспользовалось более 113,5 тыс. граждан. В Министерстве, в соответствии с действующим законодательством, реализовано право граждан на выбор вида получения ответа на свое обращение – 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 9,8 тыс.;
- Аппарата Правительства Российской Федерации – более 2,8 тыс.;

В 2023 году в Министерстве продолжена работа с обращениями, поступающими:

– на электронный адрес горячей линии «help» от благотворительных организаций по вопросам организации медицинской помощи взрослому и детскому населению.

– 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.

Работа Министерства с сообщениями граждан, поступающими посредством Платформы обратной связи (ПОС) позволяет гражданам получать разъяснения по широкому спектру вопросов.

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 2023 году составило 1966 обращений.

Структура устных обращений граждан

В связи с сохраняющейся напряженной эпидемической обстановкой, последствиями распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 временно приостановлен личный прием граждан в Общественной приемной Министерства. Вместе с тем осуществлен личный прием

176 граждан с соблюдением противоэпидемических мероприятий, которым требовалось незамедлительное принятие мер реагирования. Также сотрудниками отдела организации работы с обращениями граждан и приема населения Департамента управления делами и кадров в 2023 году продолжена активная работа с обращениями граждан, поступающими с Сетевого Телефонного Узла Администрации Президента Российской Федерации в режиме аудиосвязи (158 обращений граждан).

В структуре личных обращений граждан в разрезе поднимаемых заявителями вопросов в 2023 году по сравнению с 2022 годом отмечается:

– увеличение обращений по вопросам:

- ✓ оказания первичной медицинской помощи;
- ✓ направления в специализированные медицинские учреждения;
- ✓ лекарственного обеспечения на амбулаторном и стационарном этапах лечения;
- ✓ заработной платы и охраны труда медицинских и фармацевтических работников;

– уменьшение обращений по вопросам:

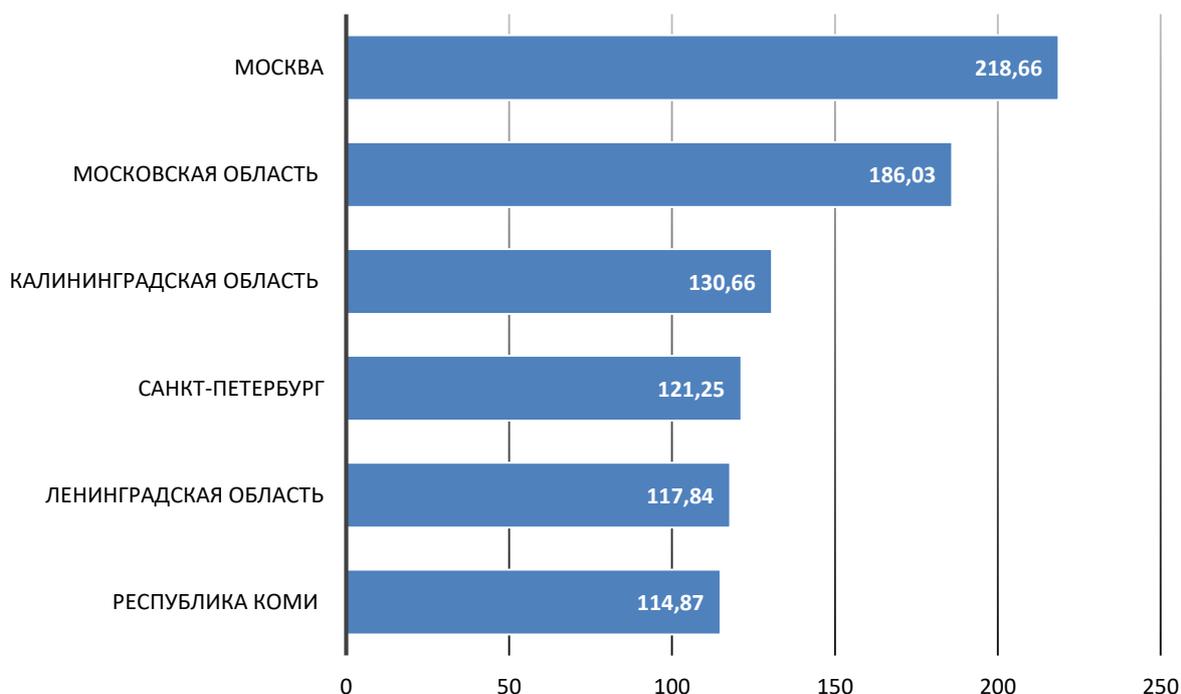
- ✓ санаторно-курортного лечения;
- ✓ кадрового обеспечения здравоохранения;
- ✓ порядка организации работы медицинских организаций.

Из обращений заявителей, не относящихся к компетенции Министерства, в 2023 году по-прежнему наибольшее количество составили вопросы проведения медико-социальной экспертизы и правомочности снятия, установления той или иной группы инвалидности, социальной защиты населения и пенсионного обеспечения, розыск военнослужащих родственниками, развития отечественной медицинской промышленности.

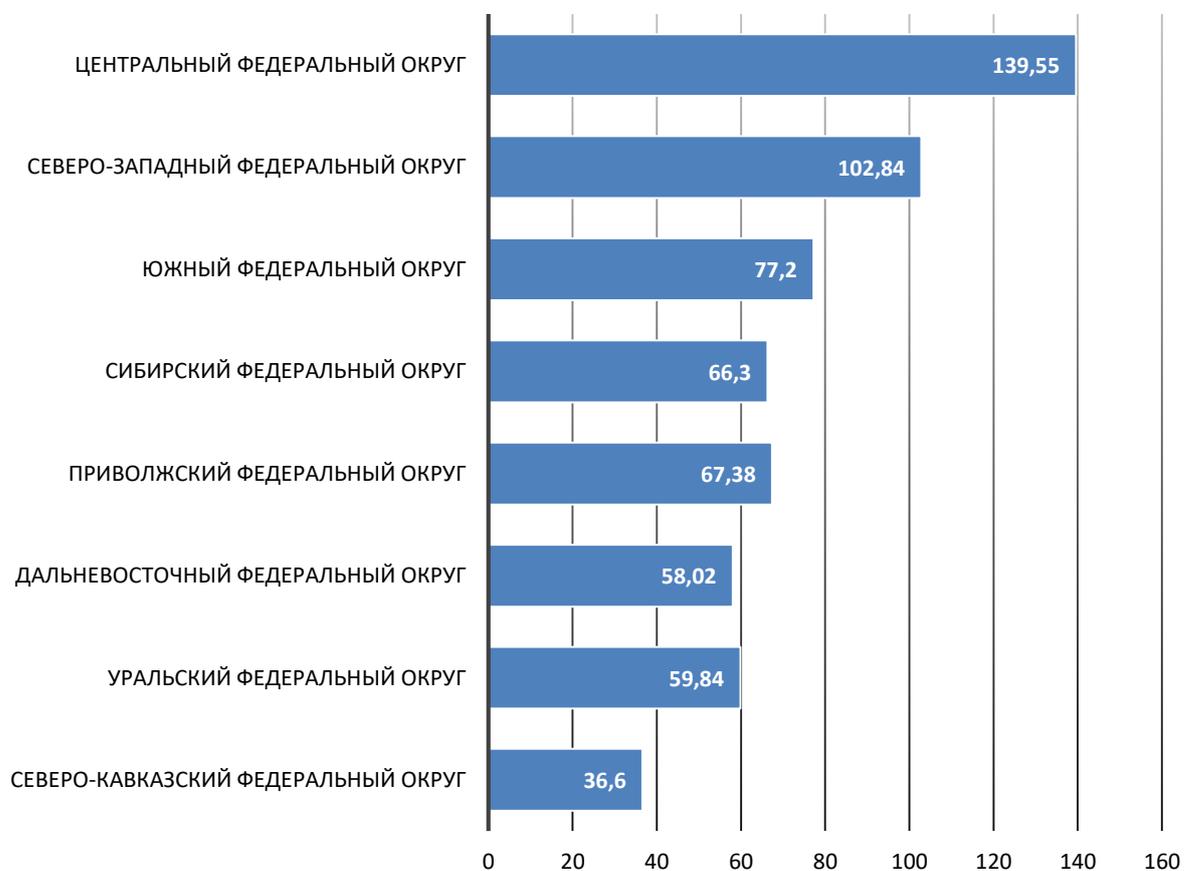
Структура письменных обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации

При анализе поступления обращений граждан (показатель - количество обращений на 100 тыс. населения) в разрезе федеральных округов выявлено, что наибольшее количество обращений в 2023 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 – 218,66;
2. Московская область – 186,03;
3. Калининградская область – 130,66;
4. Санкт-Петербург– 121,25;
5. Ленинградская область – 117,84;
6. Республика Коми – 114,87



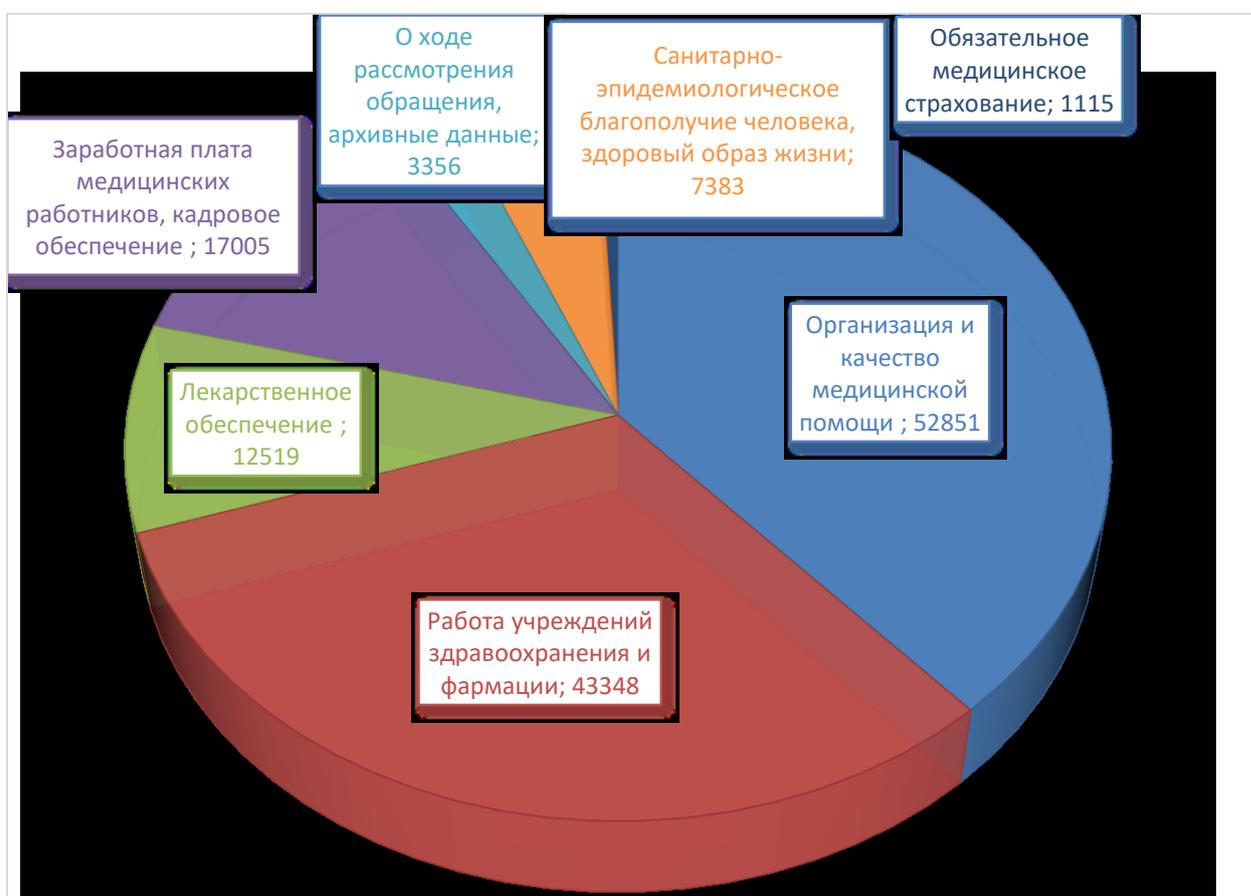
Федеральные округа	На 100 тыс. населения
Центральный федеральный округ	139,55
Северо-Западный федеральный округ	102,84
Южный федеральный округ	77,20
Сибирский федеральный округ	66,30
Приволжский федеральный округ	67,38
Дальневосточный федеральный округ	58,02
Уральский федеральный округ	59,84
Северо-Кавказский федеральный округ	36,60



Структура письменных обращений граждан в разрезе поднимаемых заявителями вопросов

Тематика зарегистрированных в Министерстве письменных обращений граждан в 2023 году характеризовались следующими показателями:

1. Организация и качество медицинской помощи – в 52 851 обращении;
2. Работа учреждений здравоохранения и фармации – в 43 348 обращениях;
3. Лекарственное обеспечение – в 12519 обращениях;
4. Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д. – в 17005 обращениях;
5. О ходе рассмотрения обращения, архивные данные – в 3356 обращениях;
6. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека, здоровый образ жизни – в 7383 обращениях;
7. Обязательное медицинское страхование – в 1115 обращениях;
8. Другие вопросы – в 2 785 обращениях.



**Динамика количества письменных обращений граждан
по тематике в 2022-2023 гг.**

Тематика	Количество шт.		Тренд
	2022 год	2023 год	
Организация и качество медицинской помощи	50 137	52851	+
Работа учреждений здравоохранения и фармации	39 689	43 348	+
Лекарственное обеспечение	13 019	12 519	-
Заработная плата медицинских работников, кадровое обеспечение учреждений здравоохранения, профессиональная подготовки медицинских и фармацевтических работников и т.д.	16 798	17 005	+
Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека; здоровый образ жизни	13 372	7 383	--
Обязательное медицинское страхование	550	1115	++
О ходе рассмотрения обращения архивные данные	2 761	3356	+
Прочие вопросы	3 899	2 785	-
Итого	140 225	140362	+

В 2023 г. продолжено рассмотрение обращений граждан всеми структурными подразделениями Министерства, что позволило направлять аргументированные ответы заявителям на поставленные вопросы и учитывать озвученные гражданами проблемы при осуществлении нормативной правовой деятельности Министерства.

Распределение структурных подразделений Министерства по количеству поступивших на рассмотрение обращений граждан в 2023 году:

- Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела – **61745**;

- Департамент медицинской помощи детям, службы родовспоможения и общественного здоровья – **33771**;

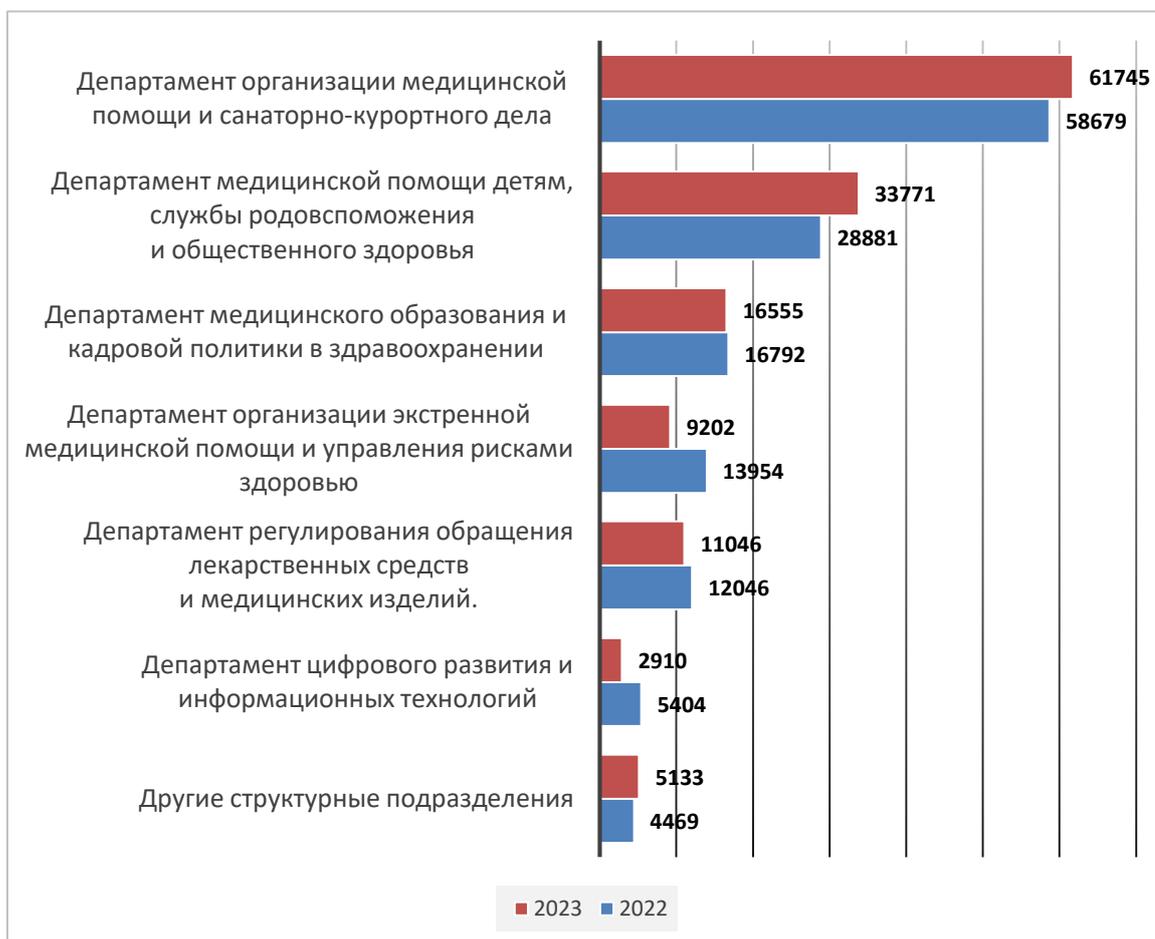
- Департамент медицинского образования и кадровой политики в здравоохранении – **16555**;

- Департамент организации экстренной медицинской помощи и управления рисками здоровью – **9202**;

- Департамент регулирования обращения лекарственных средств и медицинских изделий. – **11046**;

- Департамент цифрового развития и информационных технологий – **2910**;

- Другие структурные подразделения – **5133**.



В 2023 году сохранилась тенденция увеличения обращений, связанных:

– с качеством и доступностью медицинской помощи, а также соблюдением прав граждан в сфере здравоохранения;

– с государственными гарантиями на оказание медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования, в т.ч. информационным сопровождением застрахованных лиц на этапах оказания им медицинской помощи, прикреплением к медицинской организации (порядок выбора медицинской организации)

– с реализацией получения действующих электронных услуг в сфере здравоохранения в Личном кабинете пациента «Мое здоровье» на Едином портале государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ), в том числе: запись на прием к врачу в электронном виде, получение информации об оказанных медицинских услугах;

– порядком лекарственного обеспечения граждан, в том числе больных орфанными заболеваниями и включении их в перечень высокочатратных нозологий, а также закупкой лекарственных препаратов по торговым наименованиям при индивидуальной непереносимости, обращением недоброкачественных (фальсифицированных) лекарственных препаратов, отсутствием лекарственных препаратов в аптечных организациях;

– с отсутствием в аптеках лекарственных препаратов для медицинского применения в условиях санкционного давления недружественных стран.

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 2023 году по итогам рассмотрения поступивших в Министерство обращений граждан приняты следующие решения:

– «Даны разъяснения» на поставленные вопросы в 60 649 обращениях;

– «Направлено по компетенции в органы управления здравоохранением субъектов Российской Федерации» 48 957 обращений граждан

для рассмотрения и направления ответа заявителям, из них 5.7 % взяты на контроль Министерством;

– «Направлено для рассмотрения по принадлежности» 26 445 обращений в другие органы исполнительной власти Российской Федерации;

– «Направлены в подведомственные Министерству федеральные учреждения и органы исполнительной власти Российской Федерации» 3823 обращений для рассмотрения и принятия мер при подтверждении указанных заявителями сведений;

– «Поддержано. Меры приняты» по 99 обращениям;

– «Находятся на рассмотрении» (на конец отчетного периода) 1601 обращение.

При анализе динамики принятых решений Министерством и направленных ответов заявителям по существу поставленных вопросов в 2023 году следует отметить:

– увеличение обращений, требующих принятия необходимых мер реагирования, связанных с диагностикой и оказанием медицинской помощи больным;

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

– использование в целях всестороннего рассмотрения представленных в обращениях гражданами сведений системы межведомственного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

– 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 2023 году судами общей юрисдикции было принято к производству 683 дела по заявлениям граждан, из них:

- 1 дело трудовой спор (отказано в удовлетворении требований истца);
- 14 дел касаются оспаривания нормативных правовых актов (по 8 из которых в удовлетворении требований отказано, 6 возвращены Верховным Судом Российской Федерации);
- 668 дел связаны с обжалованием действий (бездействия) медицинских организаций, Минздрава России и других органов государственной власти, с вопросами обеспечения лекарственными препаратами, возмещения морального вреда, взыскания единовременных компенсационных выплат, единовременных страховых выплат, обеспечения путевками на санаторно-курортное лечение, предоставления компенсации за неиспользованные отпуска медицинским работникам, взыскания специальной социальной выплаты и другими вопросами, касающимися правоотношений в сфере здравоохранения (по 142 делам в удовлетворении требований отказано, по 5 делам требования заявителей удовлетворены)