

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской  
области в январе – мае 2014 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в январе – мае 2014 года поступило **1267** письменных обращений граждан, в том числе обращения граждан, поступившие на интернет-сайт Министерства здравоохранения Мурманской области, в «Общественную приёмную граждан», а также поступившие из Управления Президента Российской Федерации, что на 63% больше, чем в за аналогичный период 2013 года (800 обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями, проведено **15** личных приемов граждан, в ходе которых заслушано **91** обращение граждан.

С начала 2014 года зарегистрировано **12** (0.94 %) **коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **101** (8%) письменное обращение, поступившие в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения РФ в Минздрав области поступило **118** (9,3%) обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **1267** обращений граждан, **78** (6,2 %) из них для рассмотрения и подготовки ответов заявителям направлены по компетенции в органы местного самоуправления, территориальные органы федеральных исполнительных органов государственной власти, иные ведомства и организации.

Из общего числа поступивших обращений граждан:

- по **1162** (91,7%) даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **27** приняты для сведения;

Среди обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области, самыми многочисленными являются обращения, в которых поставлены вопросы, касающиеся организации оказания медицинской помощи и реализации программ здравоохранения в Мурманской области – **675** (53,7%) обращений.

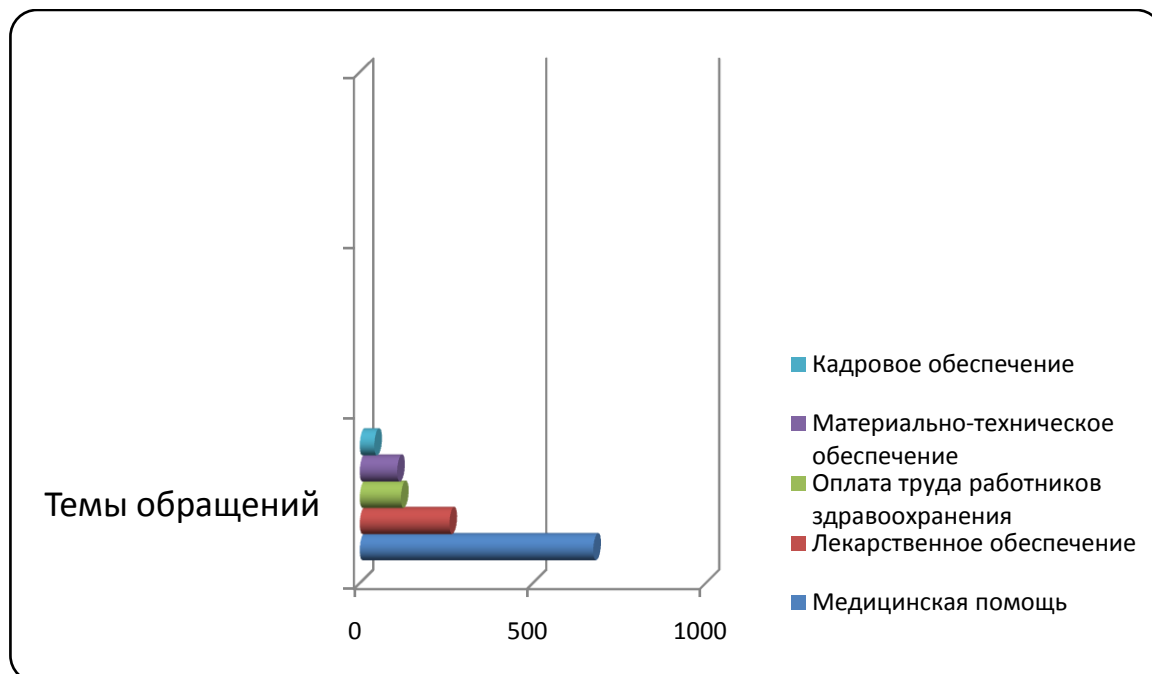
Второй по значимости темой стали **вопросы лекарственного обеспечения** – **259** (20,4%).

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **119** (9,4%) обращений

Материально-техническое и информационное обеспечение - **108** (8,52%) обращений

Кадровое обеспечение – **42** (3,2%) обращения.  
 Другие вопросы - **64** (5,1 %) обращения.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (446), Печенгский район (116), г. Апатиты (82), г. Североморска (77), г. Мончегорска (49), Кольского района (45), г. Оленегорск (45), г. Кандалакши (38), г. Кировска (37), ЗАТО Александровск (20).

### Число обращений в 2014 г.



Проанализировав обращения граждан, поступившие в Министерство здравоохранения Мурманской области с начала 2014 года, можно отметить, что вопросы оказания медицинской помощи, в том числе специализированной и высокотехнологичной, традиционно лидируют в списке тем обращений. При этом следует отметить, что наряду с жалобами от граждан все чаще поступают предложения и пожелания. Конструктивные предложения, критические замечания граждан учитываются при подготовке законопроектов, управленческих решений, определении путей улучшения медицинского обслуживания и лекарственного обеспечения населения региона.

Кроме того, следует отметить что рост количества обращений обусловлен не только наличием нерешённых проблем, но и применением альтернативных форм общения с населением.

Наряду с традиционными путями получения обращений граждан сегодня активно используются телекоммуникационные средства связи.

Граждане имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, обратиться в Общественную приёмную, размещённую на портале Правительства Мурманской области в сети Интернет, задать вопрос через официальный сайт Министерства здравоохранения Мурманской области.

Для граждан открыт сайт Министерства здравоохранения Мурманской области по адресу <http://www.minzdrav.gov-murman.ru>, на котором размещаются информационные сообщения по значимым темам и насущным вопросам развития здравоохранения области.

В целях информирования населения о деятельности Министерства здравоохранения Мурманской области, обеспечения оперативной обратной связи с населением в социальной сети Twitter в сети Интернет зарегистрирован аккаунт Минздрава Мурманской области (@minzdrav51).

С начала 2014 года все обращения, поступившие в Минздрав Мурманской области, рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.