

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области в
1 квартале 2015 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в 1 квартале 2015 года году поступило **816** письменных обращения 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 26, 7 % больше, чем в за аналогичный период 2014 года (644 обращения).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями, проведено **9** личных приемов граждан, в ходе которых заслушано **18** граждан, обратившихся по вопросам организации оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

На личных приемах граждан, проведенных дежурными специалистами Министерства здравоохранения Мурманской области, заслушаны 51 заявитель. По всем обращениям даны исчерпывающие разъяснения в соответствии с действующим законодательством, даны практические рекомендации по порядку действий.

В 2014 года зарегистрировано **13** (1,6 % от общего числа обращений) **коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **78 (9,55 %)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения РФ в Минздрав области поступило **61 (7, 47 %)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **816** обращений граждан, **105 (12,86 %)** 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. В том числе **41 (5,02 %)** обращение направлено по компетенции в администрацию города Мурманска.

Из общего числа принятых к рассмотрению обращений граждан:

- по **670 (82,11 %)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **41 (5,02 %%)** 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 – **457 (56 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **192 (23,53 %)**.

Кадровое обеспечение – **47 (5,75 %)** обращения.

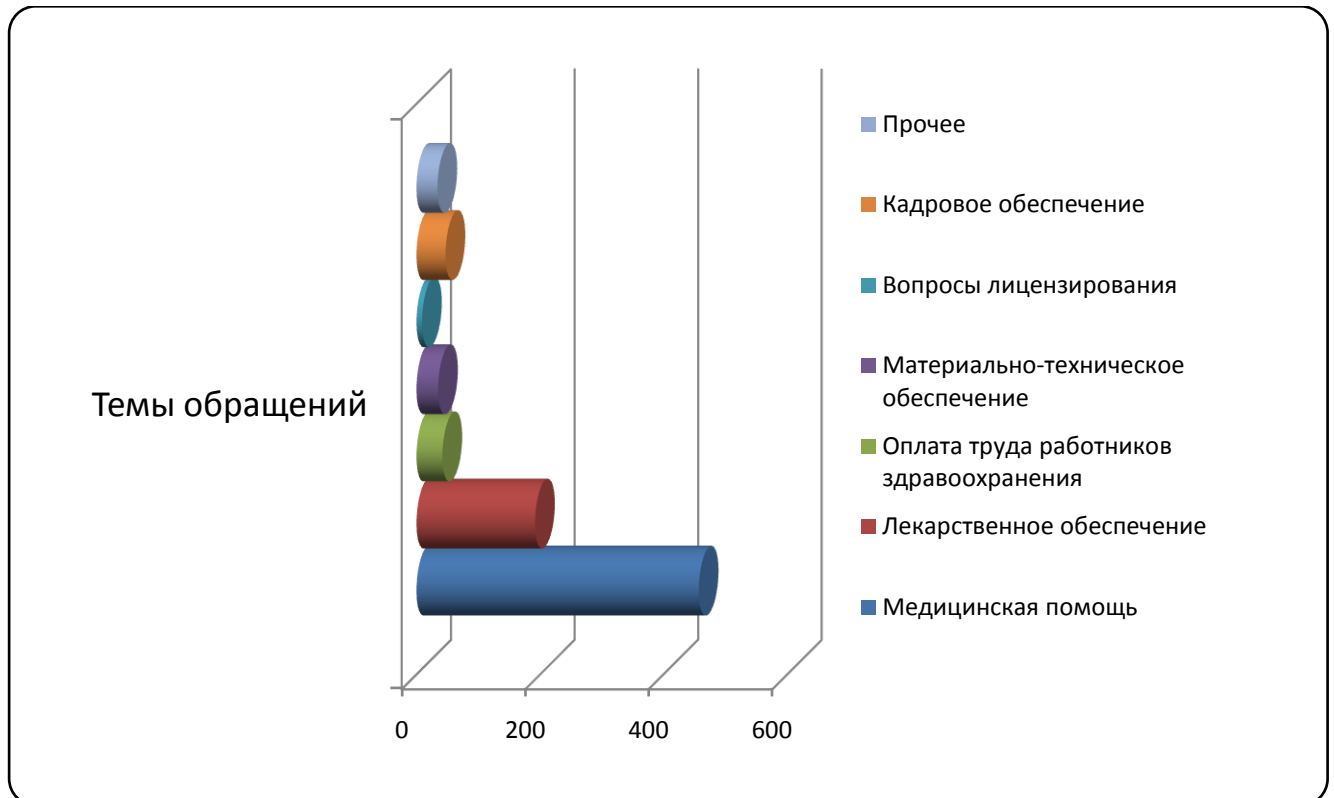
Вопросы оплаты труда и заработной платы работников здравоохранения - **42 (5,14 %)** обращений

Материально-техническое и информационное обеспечение - **35 (4,28 %)** обращений

Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности – **9 (1,1 %)**

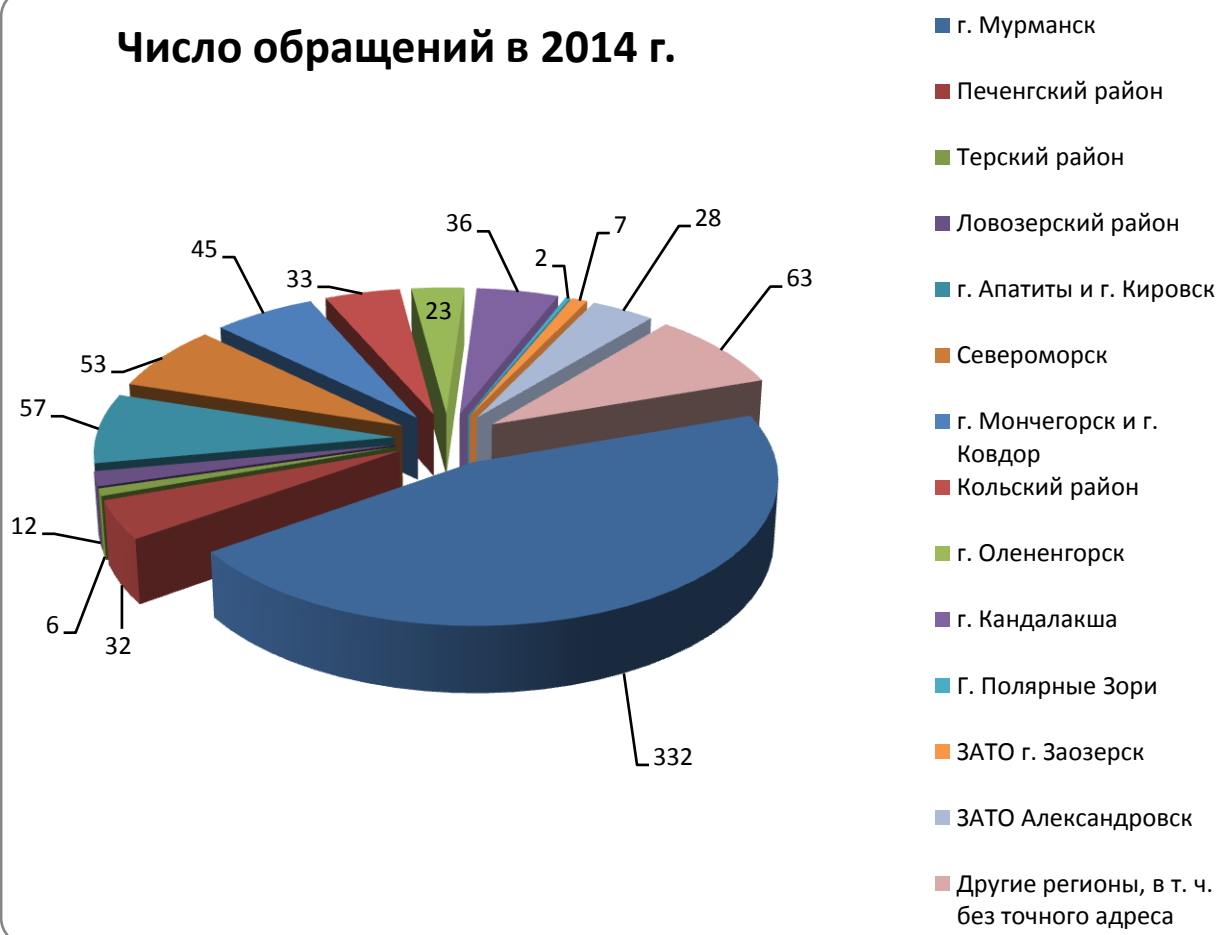
Другие вопросы - **34 (4,2 %)** обращения.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (332), Печенгский район (32), г. Апатиты и г. Кировска (57), г. Североморска (53), г. Мончегорска и г. Ковдора (45), Кольского района (33), г. Оленегорск (23), г. Кандалакши (36), ЗАТО Александровск (28).

Число обращений в 2014 г.



Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области в 1 квартале 2015 года, показал, что вопросы оказания медицинской помощи, в том числе специализированной и высокотехнологичной, традиционно лидируют в списке тем обращений.

Одновременно можно отметить тенденцию к снижению относительного показателя числа обращений граждан по вопросам материально-технического и информационного обеспечения здравоохранения мурманской области, а также по вопросам оплаты труда работников медицинских организаций в сравнении с предыдущим годом.

Как показывает анализ причин данной тенденции, снижение письменной активности граждан по указанной тематике – итог активной разъяснительной работы, осуществляемой специалистами Министерства здравоохранения Мурманской области не только посредством рассмотрения обращений граждан, но в ходе регулярных рабочих поездок в медицинские организации региона, проведение разъяснительной работы в ходе встреч с трудовыми коллективами, учет пожеланий и предложений жителей Мурманской области по вопросам материально-технического обеспечения учреждений здравоохранения.

В настоящее время 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, функционирует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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).

В 1 квартале 2015 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.