

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области  
в 2017 году**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в 2017 году поступило **5213** 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 29,9 % больше, чем за 2016 год (4013 обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями, проведено **36** личных приемов граждан, в ходе которых заслушано **179** обращения. Проведены личные приемы граждан в г. Апатиты (принят **181** человек). Проведен выездной прием в п. Умба (принято **30** человек).

23 ноября 2017 проведен Единый день приема граждан. Принято **13** человек. 12 декабря 2017 проведен Общероссийский день приема граждан. Принят **21** человек.

С начала 2017 года зарегистрировано **73 (1,4 %)** коллективных обращений.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **282 (5,41 %)** от общего числа обращений, поступивших в Минздрав Мурманской области) письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения РФ в Минздрав области поступило **760 (14,58%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **5213** обращений граждан, **217 (4,16 %)** 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 принятых к рассмотрению обращений граждан:

- по **5192 (99,59%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **21 (0,41 %)** 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 – **3545 (68 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **871 (16,71%)**.

Кадровое обеспечение – **199 (3,82 %)** обращения.

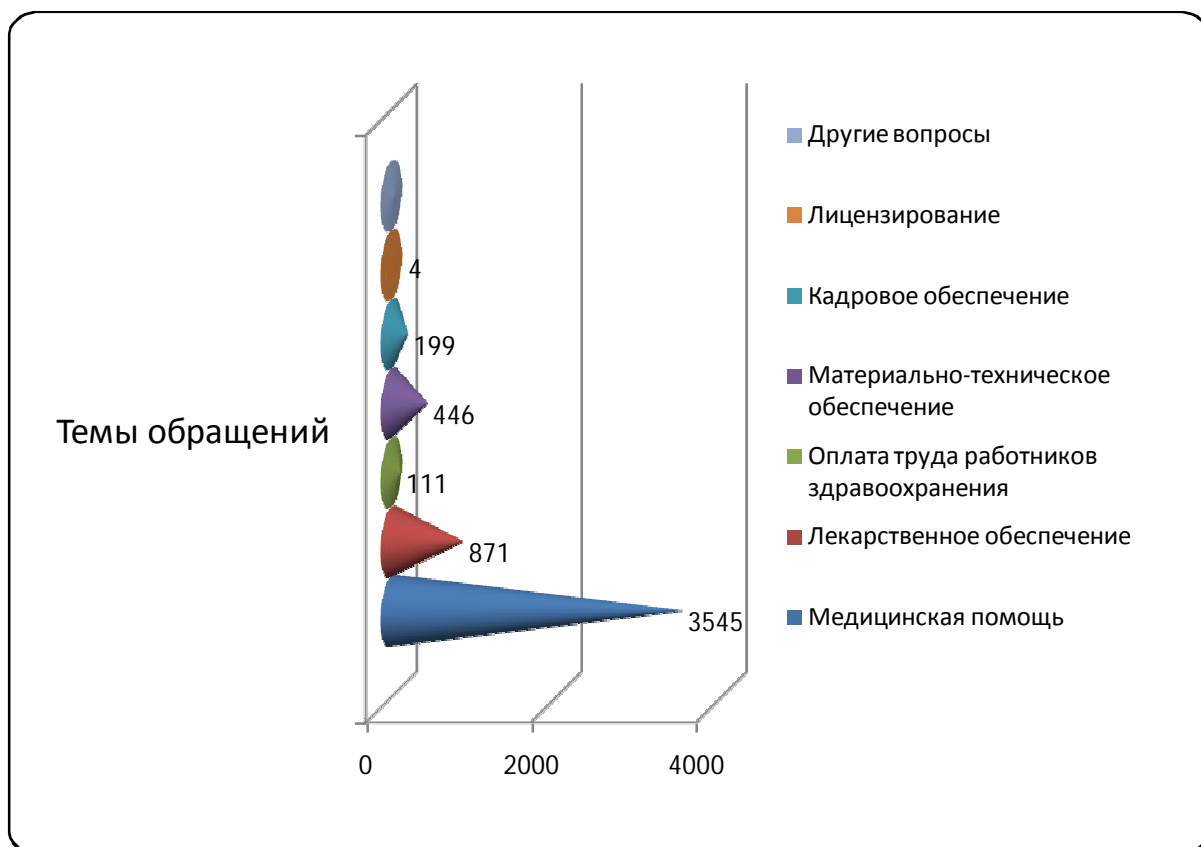
Материально-техническое и информационное обеспечение - **446 (8,55 %)** обращений

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **111 (2,13 %)** обращений

Вопросы лицензирования- **4 (0,08 %)** обращения

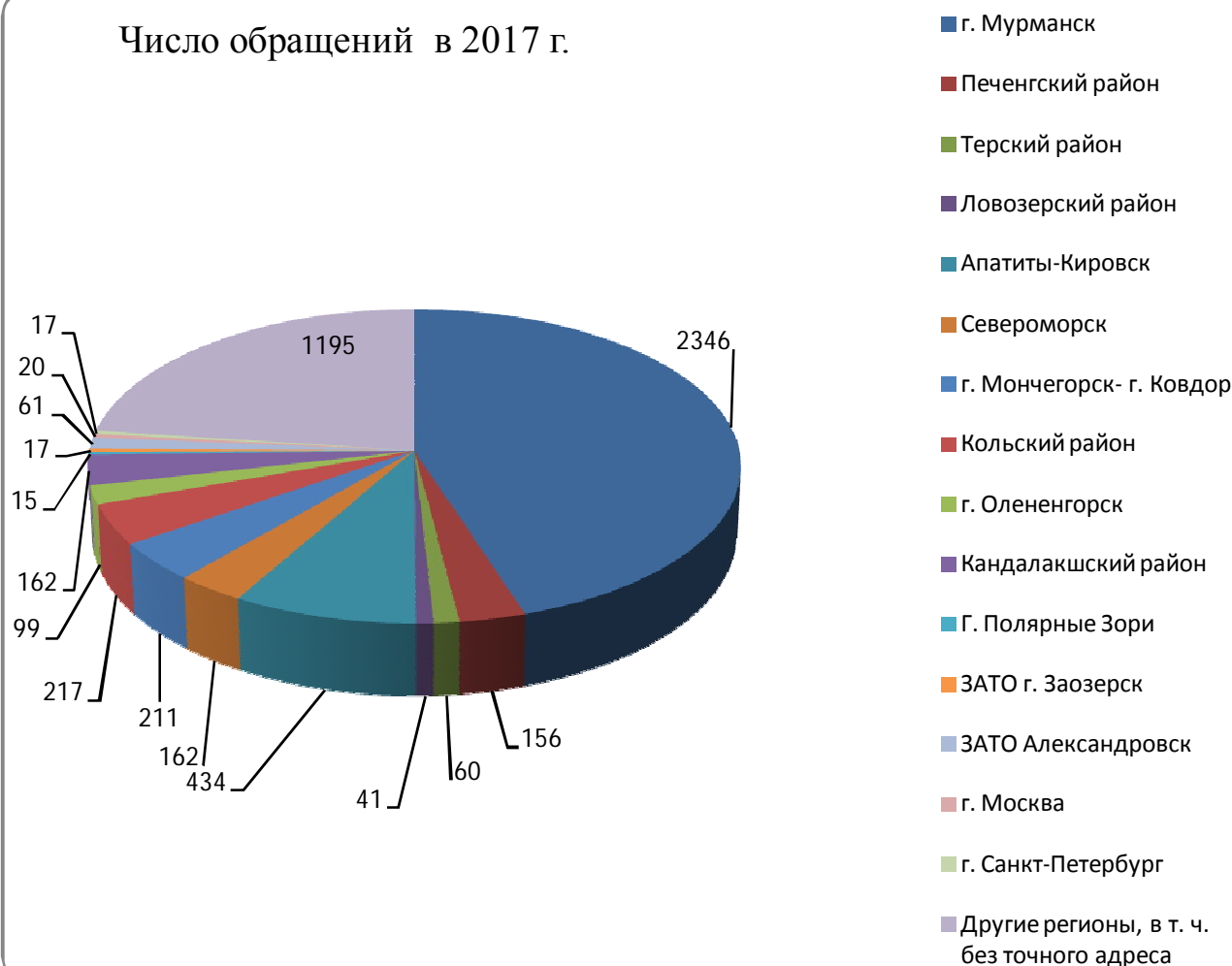
Другие вопросы - **37 (0,71 %)** обращения.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2346), из г. Апатиты и г. Кировска (434), Кольского района (217), г. Мончегорска и г. Ковдора (211), г. Североморска (162), Кандалакшского района (162), Печенгский район (156), г. Оленегорск (99), ЗАТО Александровск (61).

## Число обращений в 2017 г.



Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области в 2017 году, показал, что вопросы оказания медицинской помощи, в том числе специализированной и высокотехнологичной, традиционно лидируют в списке тем обращений.

Конструктивные предложения граждан учитываются при подготовке законопроектов, принятии управленческих решений, определении путей улучшения организации оказания медицинской помощи населению Мурманской области и повышению ее эффективности.

Министерством организована активная работа по взаимодействию с гражданами и пациентами.

Прием обращений граждан по телефону осуществляется специалистами управления организации медицинской помощи и развития здравоохранения и специалистами отдела организации лекарственного обеспечения Министерства ежедневно. Личный прием граждан дежурными специалистами Министерства осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, размещенном на официальном сайте Министерства.

Министерством здравоохранения с декабря 2015 года введена система мониторинга и контроля обращений граждан в медицинских организациях, согласно которой учреждения, подведомственные Министерству, представляют отчеты о личном приеме граждан руководителем и его заместителями по

установленной форме. Данная форма отчетности позволяет дисциплинировать руководство и сотрудников медицинских учреждений, отследить основную тематику обращений граждан, организовать взаимодействие с целью более активной работе с населением.

В целях сокращения количества обращений граждан, Министерство осуществляет активное взаимодействие со средствами массовой информации для разъяснения наиболее актуальных вопросов, связанных с работой учреждений здравоохранения региона, предоставления ответов на вопросы граждан в режиме «прямых линий» и прямых эфиров.

На сегодняшний день 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, обратиться на личный прием к специалистам Министерства здравоохранения и руководству регионального Минздрава.

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».

Свои вопросы заявители могут направлять на официальный адрес Министерства здравоохранения Мурманской области [minzdrav@gov-murman.ru](mailto:minzdrav@gov-murman.ru)

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 2016 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.