

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области  
в 1 квартале 2017 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в 1 квартале 2017 года поступило **1113** 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 16,67 % больше, чем за аналогичный период 2016 года (954 обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями, проведено **9 личных приемов граждан**, в ходе которых заслушан **42** человека по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, льготного лекарственного обеспечения.

С начала 2017 года зарегистрировано 21 (1,89 %) **коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **73 (6,56 %)** 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 **160 (14,38%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **1113** обращения граждан, **47 (4,22 %)** 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:

- **1110 (99,73%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **3 (0,27%)** 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 – **798 (71,69 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **148 (13,29%)**.

Кадровое обеспечение – **27 (2,43 %)** обращения.

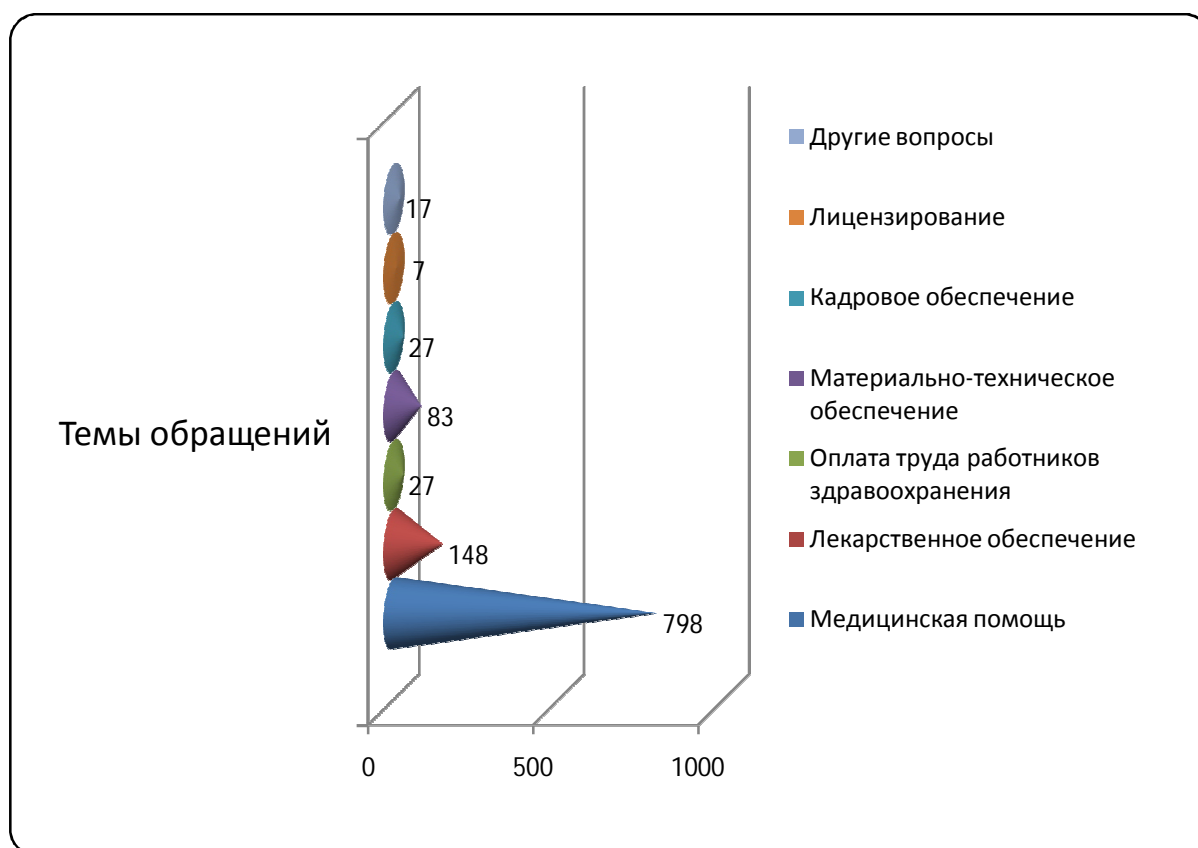
Материально-техническое и информационное обеспечение - **83 (7,46 %)** обращений

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **27 (2,43 %)** обращений

Вопросы лицензирования- **7 (0,62 %)** обращения

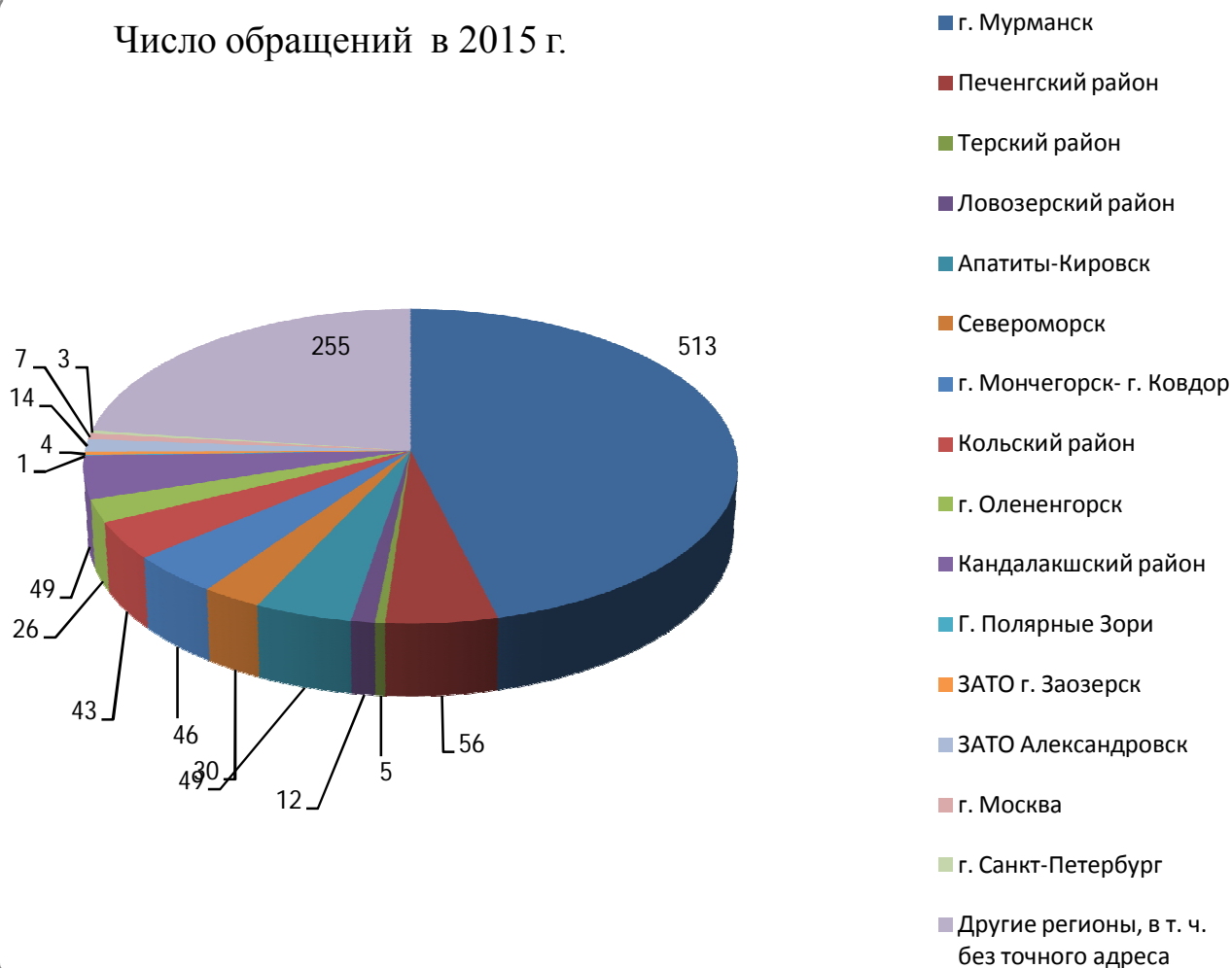
Другие вопросы - **23 (2,08 %)** обращения.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (513), Печенгского района (56) из г. Апатиты и г. Кировска (49), Кандалакшского района (49), г. Мончегорска и г. Ковдора (46), Кольского района (43), г. Североморска (30), г. Оленегорск (26), ЗАТО Александровск (14).

## Число обращений в 2015 г.



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

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).

Министерством здравоохранения со второго полугодия 2016 года (приказ №473 от 08.07.2016 г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан») 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 обеспечения доступности и качества оказания медицинской помощи населению региона, оперативного принятия управленческих решений по проблемным вопросам организации оказания медицинской помощи организован еженедельный прием главными врачами медицинских учреждений в Министерстве здравоохранения по адресу: пр. Кольский, 1 по графику ежемесячно утверждаемому распоряжением Министерства.

Также в целях информирования населения о деятельности Министерства здравоохранения широко используется сотрудничество со средствами массовой информации.

С начала 2017 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.