**Информационно-аналитическая справка**

**о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области в 2014 году**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в 2014 году поступило **3349** 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 62,5 % больше, чем в за аналогичный период 2013 года (2095 обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями, проведено **30** личных приемов граждан, в ходе которых заслушано **256** обращений.

В 2014 года зарегистрировано **45** (1,3 %) **коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **238 (7,1 %)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения РФ в Минздрав области поступило **352 (10,51 %)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **3349** обращений граждан, **366 (10,92 %)** 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 **2902 (86,65%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

• **81 (2,72%)** 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 – **1665 (49,7 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения– **796 (23,76%).**

Кадровое обеспечение – **211** (**6,3 %**) обращения.

Материально-техническое и информационное обеспечение - **174 (5,19 %)** обращений

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **165 (4,92%)** обращений

Другие вопросы - **338** (**10,09 %**) обращения.

**Тематика обращений**

Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (1253), Печенгский район (214), г. Апатиты (222), г. Североморска (212), г. Мончегорска (162), Кольского района (141), г. Оленегорск (98), г. Кандалакши (158), г. Кировска (95), ЗАТО Александровск (62).

Анализ обращениий граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области в 2014 года, показал, 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 продолжают поступать 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 ростом доверия граждан к исполнительной власти региона, а также применением альтернативных форм общения с населением.

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