

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
в 1 квартале 2019 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в 1 квартале 2019 года поступило **1128** 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 **17,8 % меньше**, чем за аналогичный период 2018 года (**1373** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителем, проведено **4 личных приемов граждан**, в ходе которых заслушано **28 человек** по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, льготного лекарственного обеспечения.

С начала 2019 года зарегистрировано **9 (0,8 %) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **45 (4 % 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 **126 (11,8%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **1002** обращения граждан, **126 (11,8 %)** 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:

- **1128 (100 %)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

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 – **782 (69,3 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **110 (9,8 %)**.

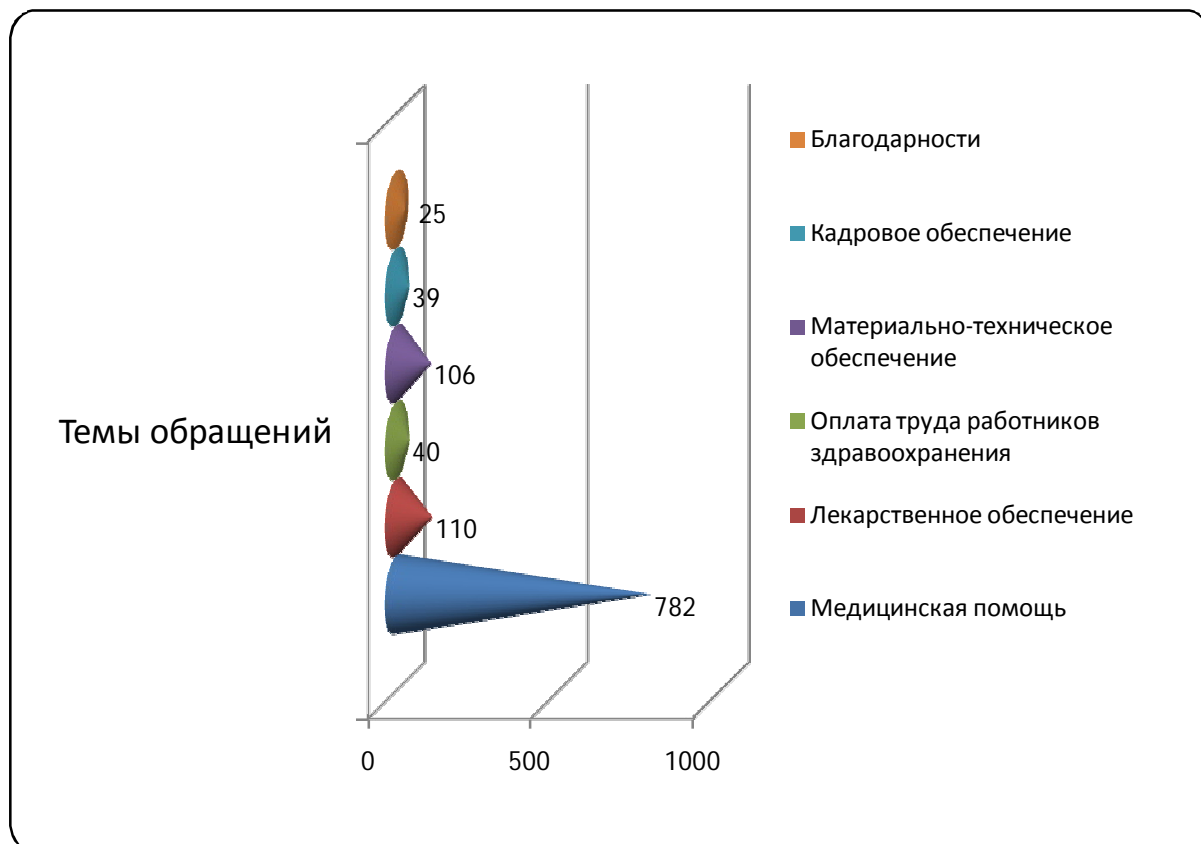
Кадровое обеспечение – **39 (3,5 %)** обращения.

Материально-техническое и информационное обеспечение - **106 (9,4 %)** обращений

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - 40 (3,5 %) обращений

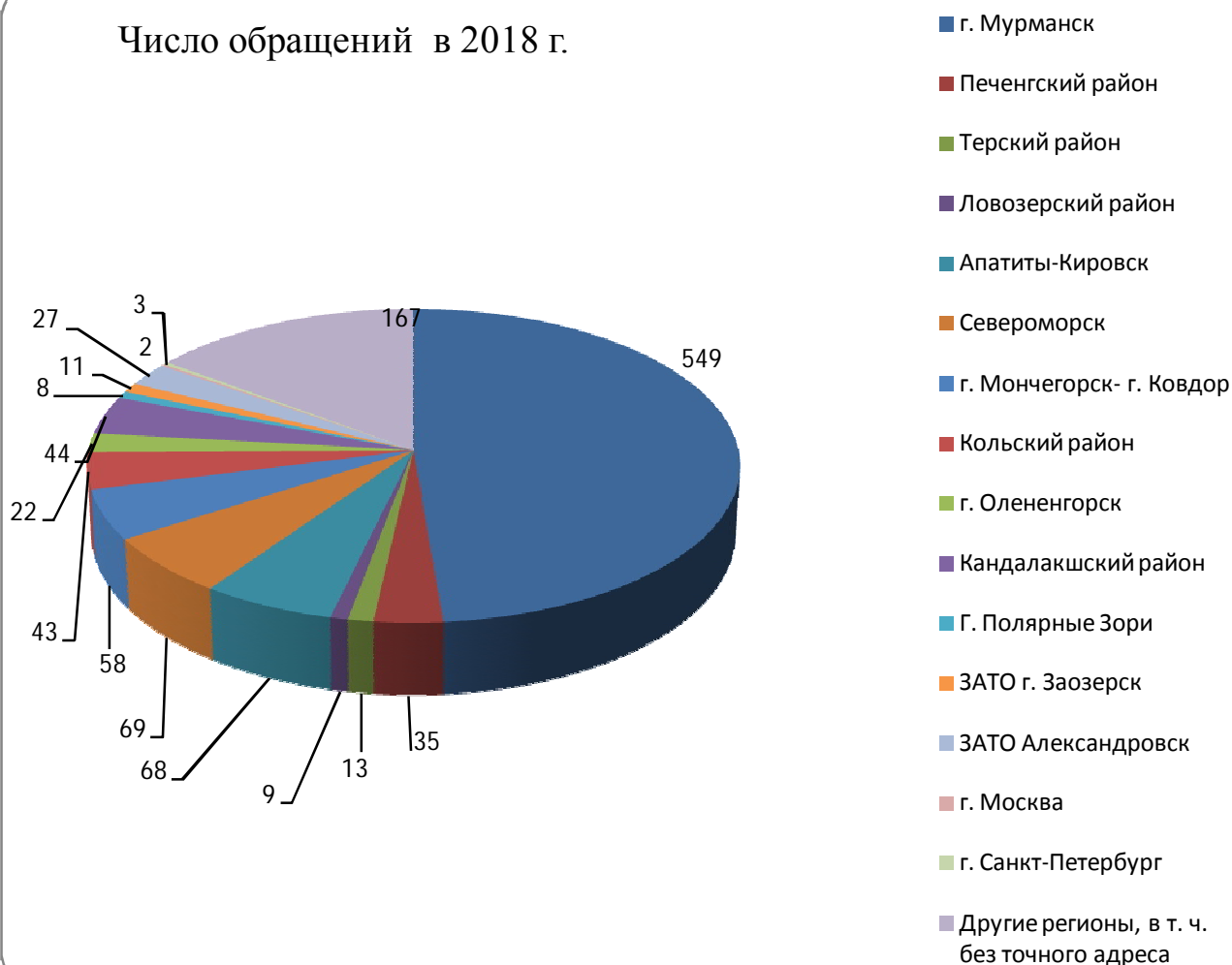
Благодарности- 25 (2,2 %) обращения

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (549), ЗАТО г. Североморск (69), из г. Апатиты и г. Кировска (68), г. Мончегорска и г. Ковдора (58), Кандалакшского района (44), Кольского района (43), Печенгского района (35).

Число обращений в 2018 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

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, д. 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 2019 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.