

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
за I квартал 2021 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в I квартале 2021 году поступило **1572** 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 **5,28% больше**, чем за аналогичный период 2019 года (**1489** обращений).

В связи с дополнительными мерами профилактики коронавирусной инфекции среди населения Мурманской области в январе и феврале 2021 года личные приемы граждан в Министерстве здравоохранения Мурманской области не проводились.

В марте министром здравоохранения Мурманской области проведено **2 встречи с гражданами**, по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников.

С начала 2021 года зарегистрировано **15 (0,95%) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **92 (5,85%** от общего числа обращений, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области) письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **146 (9,28%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **1127** обращения граждан, **445 (16,09%)** 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:

- **1570 (99,87%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **2 (0,13%)** 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 – **1205 (76,65%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **182 (11,58%)** обращения.

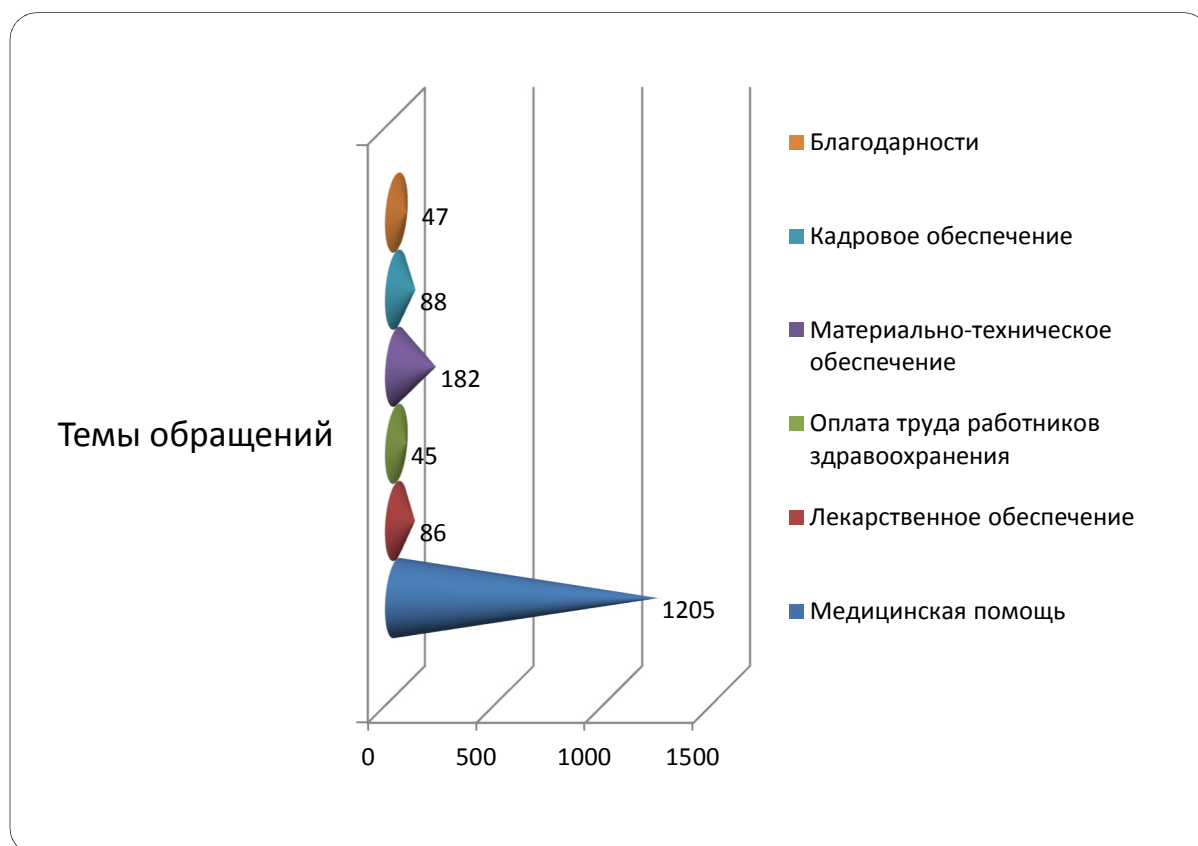
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **88 (5,59%)** обращений.

Вопросы лекарственного обеспечения – **86 (5,47%)** обращений.

Благодарности- **47 (2,98%)** обращений.

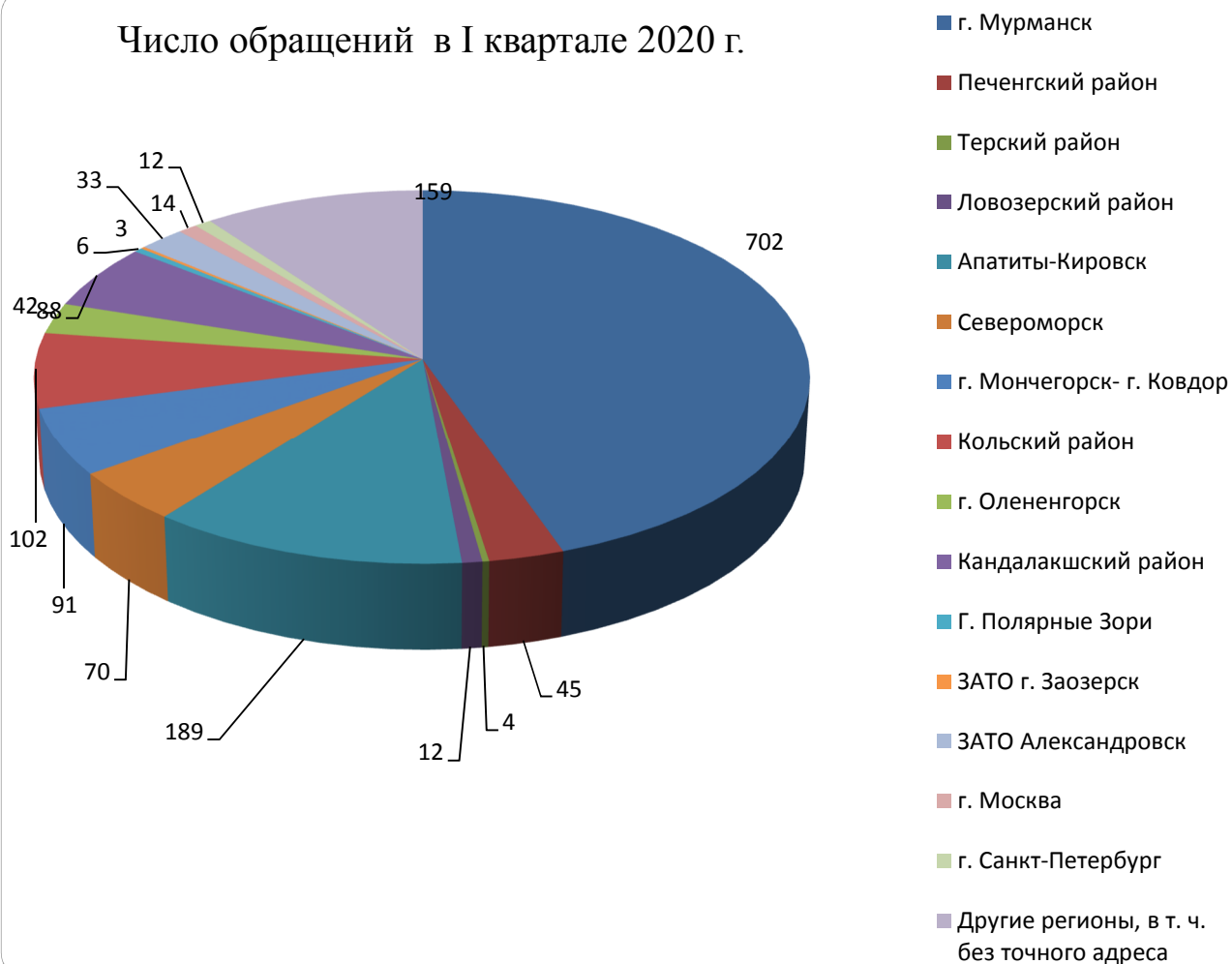
Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **45 (2,86%)** обращений.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (702), из г. Апатиты и г. Кировска (189), Кольского района (102), г. Мончегорска и г. Ковдора (91), Кандалакшского района (88), ЗАТО г. Североморск (70), Печенгского района (45).

Число обращений в I квартале 2020 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 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».

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 Министерства здравоохранения 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.

На базе ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» в целях выявления системных дефектов в работе медицинских организаций, подведомственных Министерству, при оказании медицинской помощи гражданам, повышение доступности и качества услуг, предоставляемых указанными медицинскими организациями, с 01.10.2020 организовано функционирование отдела мониторинга проблем здравоохранения.

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

С начала 2021 года все обращения, поступившие в Министерство здравоохранения Мурманской области, рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.
