

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

В Министерство здравоохранения Мурманской области **2021** году поступило **7309** 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 **0,9 % больше**, чем за аналогичный период 2020 года (**7241** обращений).

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

С марта министром здравоохранения Мурманской области проведено **32 встречи с гражданами**, по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2021 года зарегистрировано **48 (0,66%) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **242 (3,31%** 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 **518 (7,08%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **4885** обращений граждан, **2424 (33,16%)** 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:

- **7295 (99,81%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **14 (0,19%)** 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 – **5922 (81,02%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **550 (7,52%)** обращений.

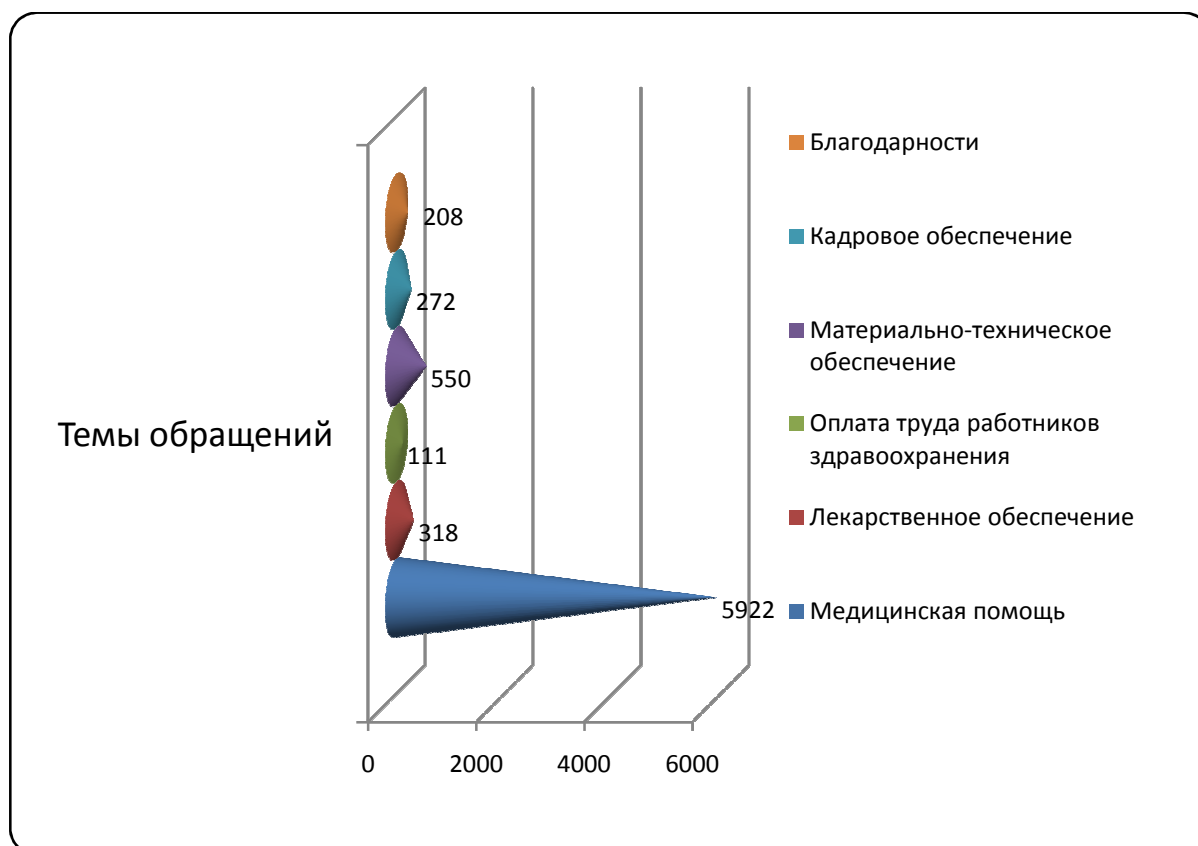
Вопросы лекарственного обеспечения – **318 (4,35%)** обращений.

Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **272 (3,72%)** обращения.

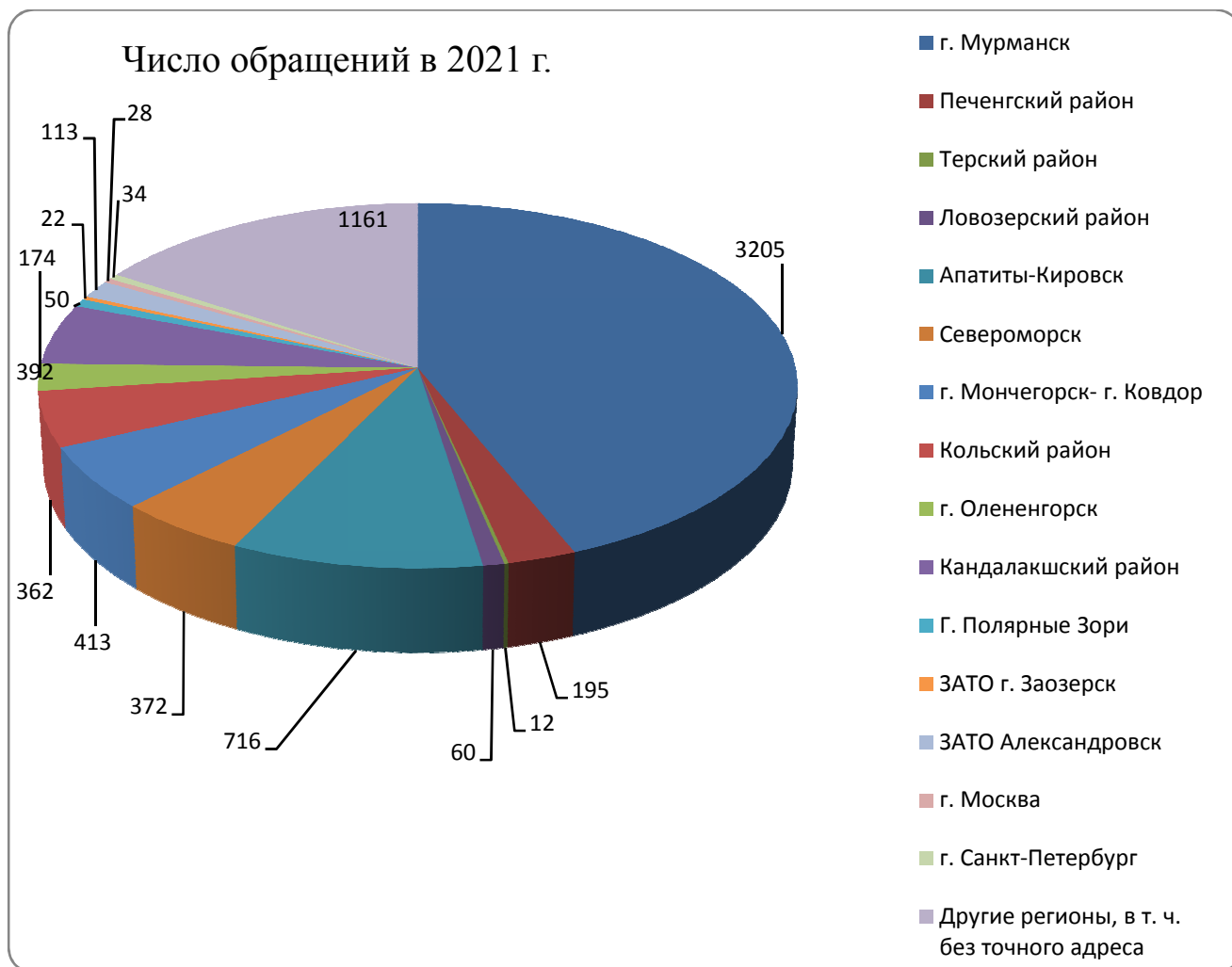
Благодарности- **208 (2,84%)** обращений.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **111 (1,52%)** обращений.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (3205), из г. Апатиты и г. Кировска (716), г. Мончегорска и г. Ковдора (413), Кандалакшского района (392), ЗАТО г. Североморск (372), Кольского района (362), Печенгского района (195).



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, в электронном виде через раздел «Интернет-приемная» по ссылке: <http://minzdrav.gov-murman.ru/about/schedule/reception/index.php>, обратиться на личный прием к специалистам и руководству регионального Министерства здравоохранения Мурманской области.

Свои вопросы граждане могут направлять на официальный адрес Министерства здравоохранения Мурманской области minzdrav@gov-murman.ru.

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 Министерства здравоохранения Мурманской области (@minzdrav51).

Министерством здравоохранения Мурманской области введена система мониторинга и контроля обращений граждан в медицинских организациях, согласно которой учреждения, подведомственные Министерству, представляют отчеты в 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.
