

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области  
за 2022 год**

В Министерство здравоохранения Мурманской области за 2022 год поступило **5782** 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 **20,1 % меньше**, чем за аналогичный период 2021 года (**7241** обращение).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителем, проведено **12 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 47 человек по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2022 года зарегистрировано **28 (0,48 % от общего числа обращений, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **170 (2,94%)** письменных обращений, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **476 (8,23 %)** обращения.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **2957** обращения граждан, **2825 (48,8%)** 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:

- **5776 (99,9 %)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **6 (0,1 %)** 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 – **4435 (76,7 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **547 (9,46)** обращений.

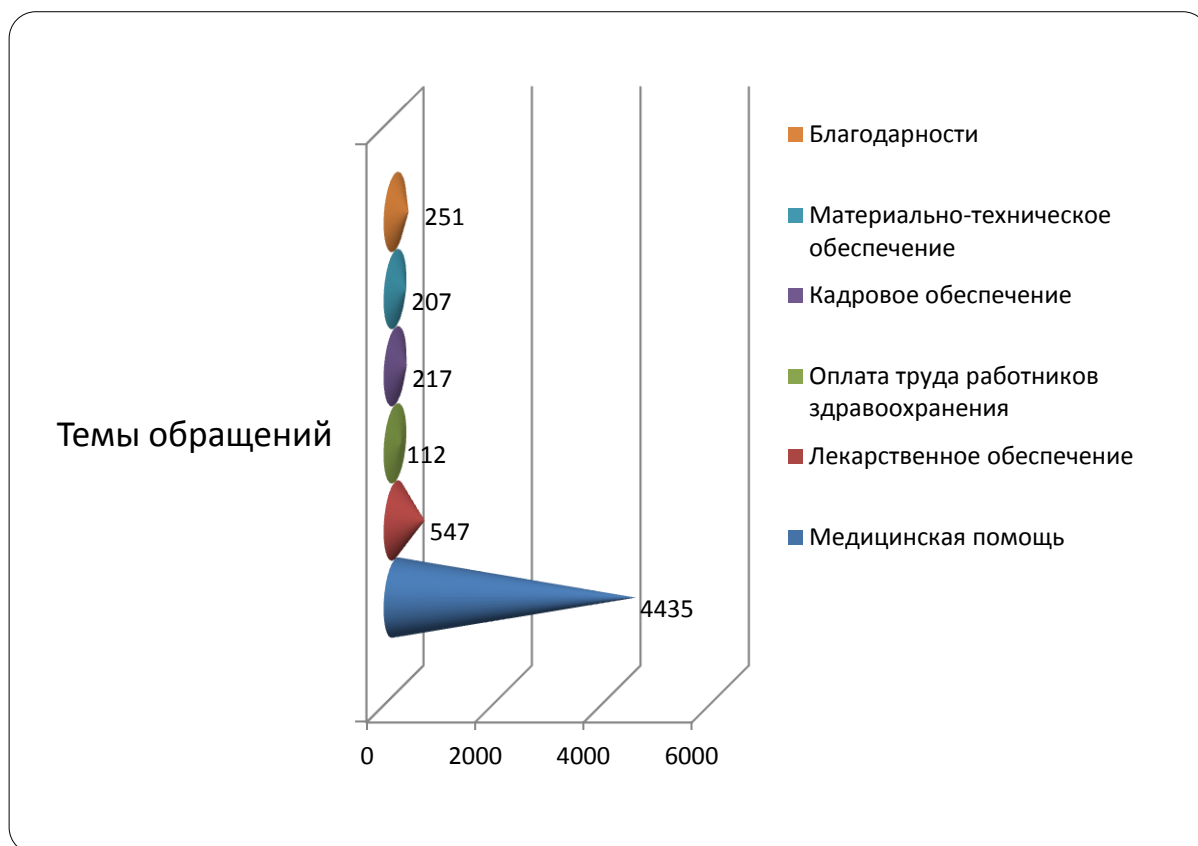
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **217 (3,75%)** обращений.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **207 (3,58 %)** обращений.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **112 (1,93 %)** обращений.

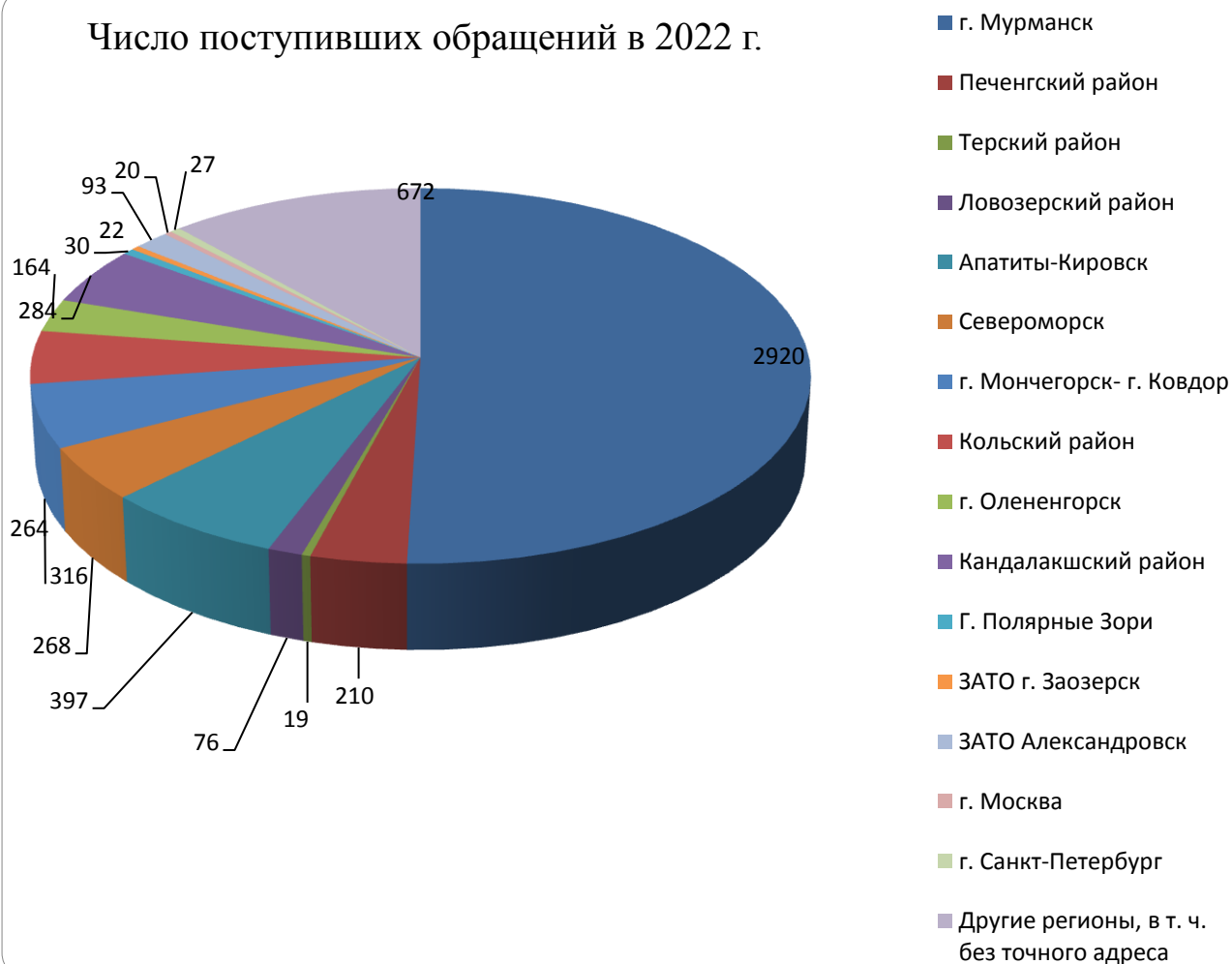
Благодарностей поступило **251 (4,34%)**.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2920), из г. Апатиты и г. Кировска (397), г. Мончегорска и г. Ковдора (316), Кандалакшского района (284), ЗАТО г. Североморск (268), Кольского района (264), Печенгского района (210).

Число поступивших обращений в 2022 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](mailto:minzdrav@gov-murman.ru).

Министерством здравоохранения Мурманской области для совершенствования оказания медицинской помощи населению Мурманской области, формирования единых подходов к организации обратной связи с пациентами, работе с обращениями граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области принят приказ от 13.08.2021 № 511 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан».

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 2022 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.

---