

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области  
за I квартал 2023 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в I квартале 2023 году поступило **1405** 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 **29,7% меньше**, чем за аналогичный период 2022 года (**1999** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области проведено **3 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 16 человек по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2023 года зарегистрировано **9 (0,64%** 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 **34 (2,41%)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **134 (9,53%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **818** обращений граждан, **587 (41,77%)** 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:

- **1404 (99,93%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **1 (0,07%)** принято 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 – **1024 (72,88%)** обращения.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **96 (6,83%)** обращений.

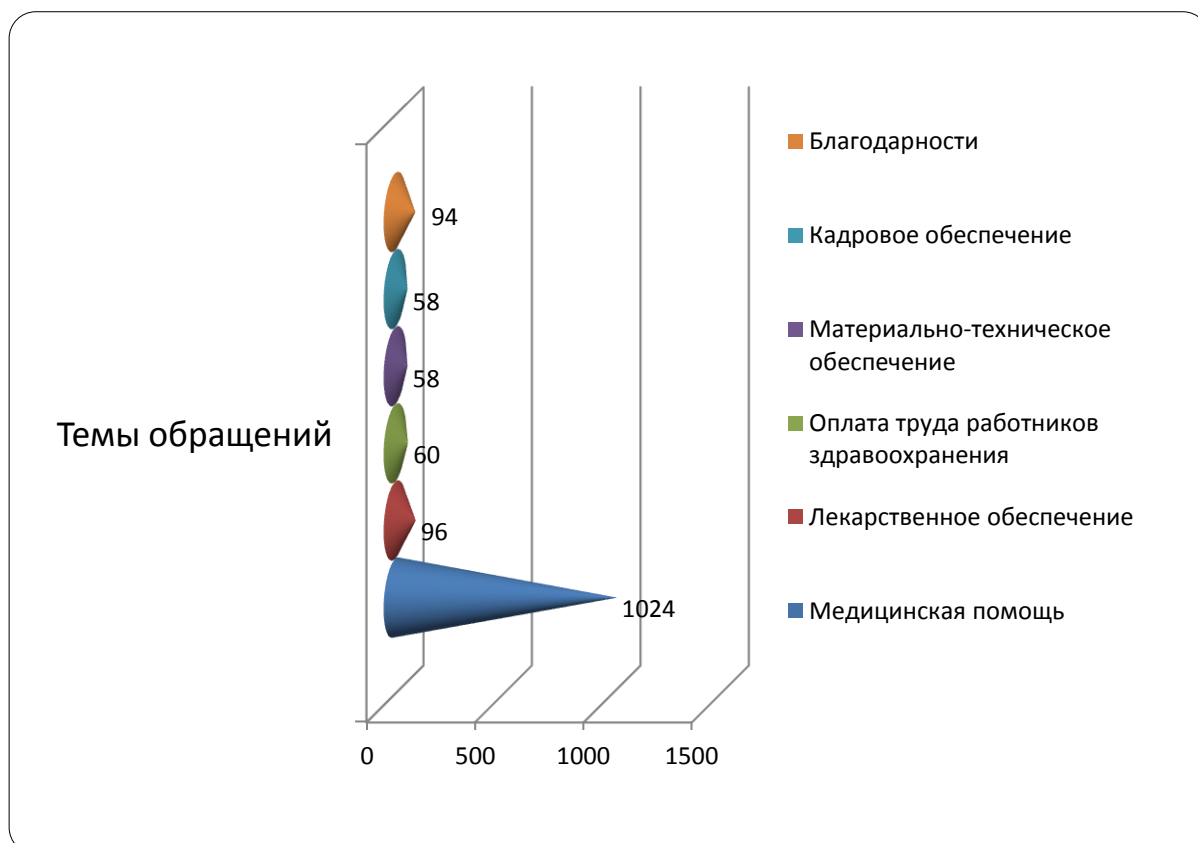
Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **60 (4,27%)** обращений.

Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **58 (4,12%)** обращений.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **58 (4,12%)** обращений.

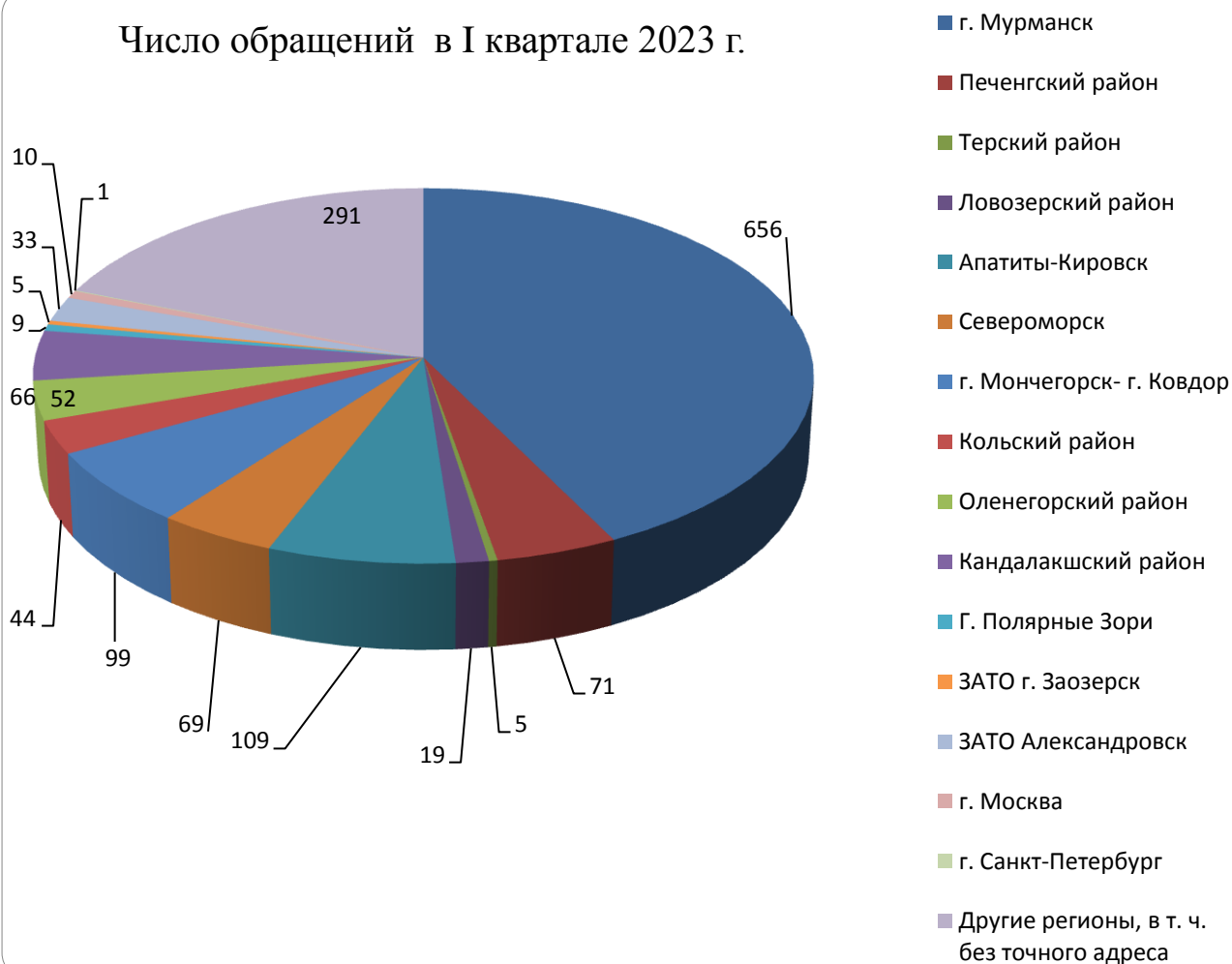
Благодарности- **94 (6,69%)** обращения.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (656), из г. Апатиты и г. Кировска (109), г. Мончегорска и г. Ковдора (99), Печенгского района (71), ЗАТО г. Североморск (69), Кандалакшского района (66), Оленегорский район (52), Кольского района (44).

Число обращений в I квартале 2023 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 ведена 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 2023 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.

---