

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

В Министерство здравоохранения Мурманской области за **2023** год поступило **5500** 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 **4,87% меньше**, чем за аналогичный период 2022 года (**5782** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области и его заместителями, проведено **12 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 68 граждан по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2023 года зарегистрировано **32 (0,58%** 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 **195 (3,54%)** письменных обращений, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **434 (7,89%)** обращения.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **3357** обращений граждан, **2140 (38,9%)** 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:

- **5497 (99,93%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **3 (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 – **4226 (76,8%)**.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **382 (6,95%)**.

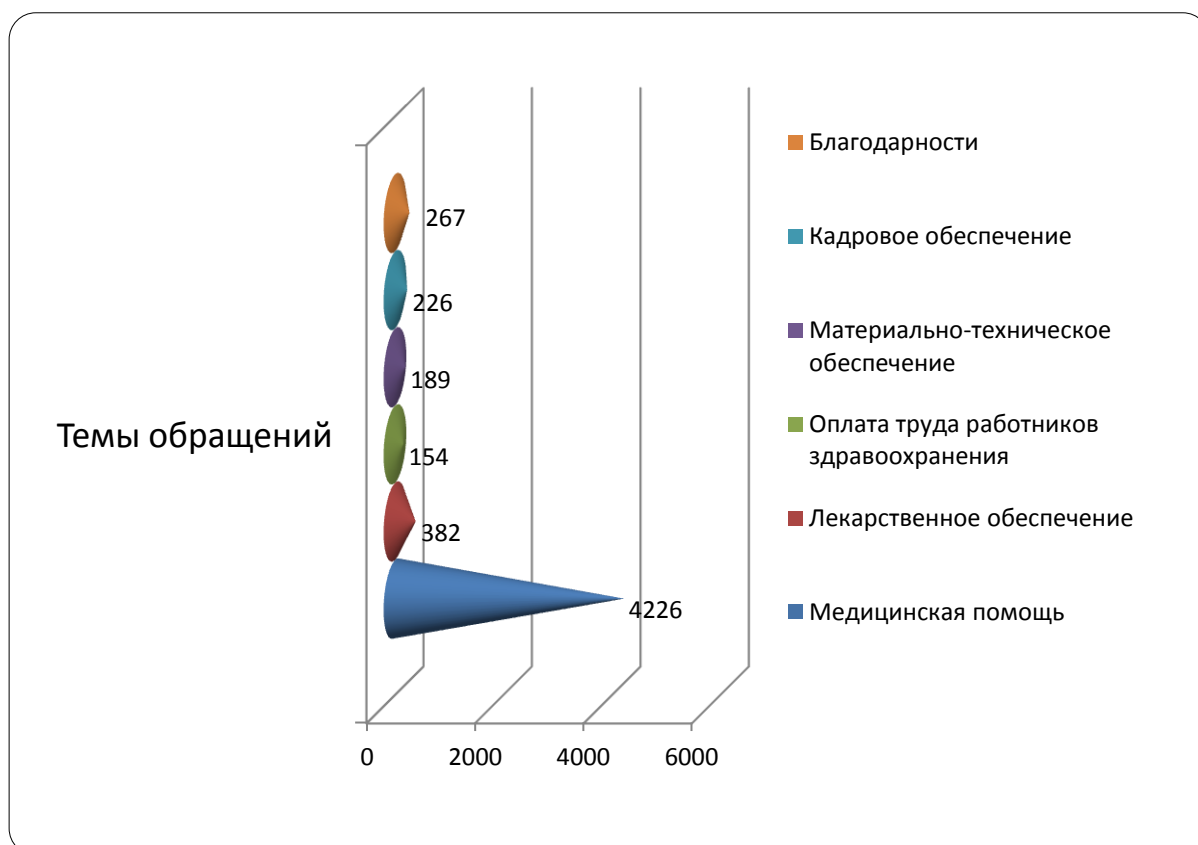
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **226 (4,11%)**.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **189 (3,43%)**.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **154 (2,8%)**.

Благодарности- **267 (4,85%)**.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2675), из г. Апатиты и г. Кировска (476), г. Мончегорска и г. Ковдора (359), Кандалакшского района (253), ЗАТО г. Североморск (262), Кольского района (232), Оленегорского района (204), Печенгского района (200).



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).

Также для обеспечения «обратной связи» созданы официальные страницы в социальных сетях: Вконтакте, Одноклассниках и возможность предоставления ответов через мессенджер «Телеграмм».

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.

---