

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области  
в период с января по сентябрь 2024 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в период с **января по сентябрь 2024** году поступило **4377** 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 **10,4 % больше**, чем за аналогичный период 2023 года (**3920** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области и его заместителями, проведено **18 личных приемов граждан**, в ходе которых заслушано **90 человек** по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, льготного лекарственного обеспечения.

С начала 2024 года зарегистрировано **27 (0,6%** от общего числа обращений, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области) **коллективных обращения**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **74 (1,69%)** письменных обращений, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **362 (8,27%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **2960** обращений граждан, **1417 (32,37%)** 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:

- **4372 (99,89%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **5 (0,11%)** 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 – **3273 (74,8%)** обращения.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **478 (10,92%)**.

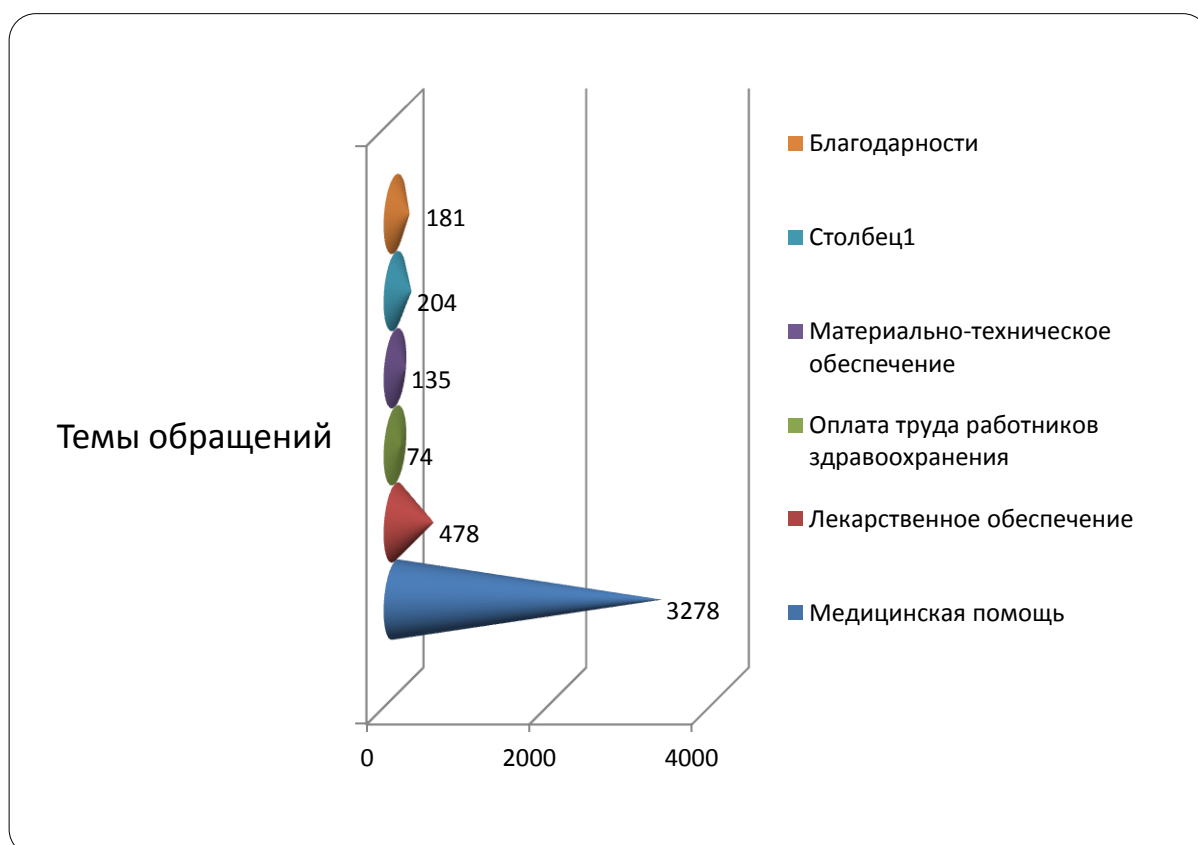
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **204 (6,7%)**.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **135 (3,1%)**.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **74 (1,7%)**.

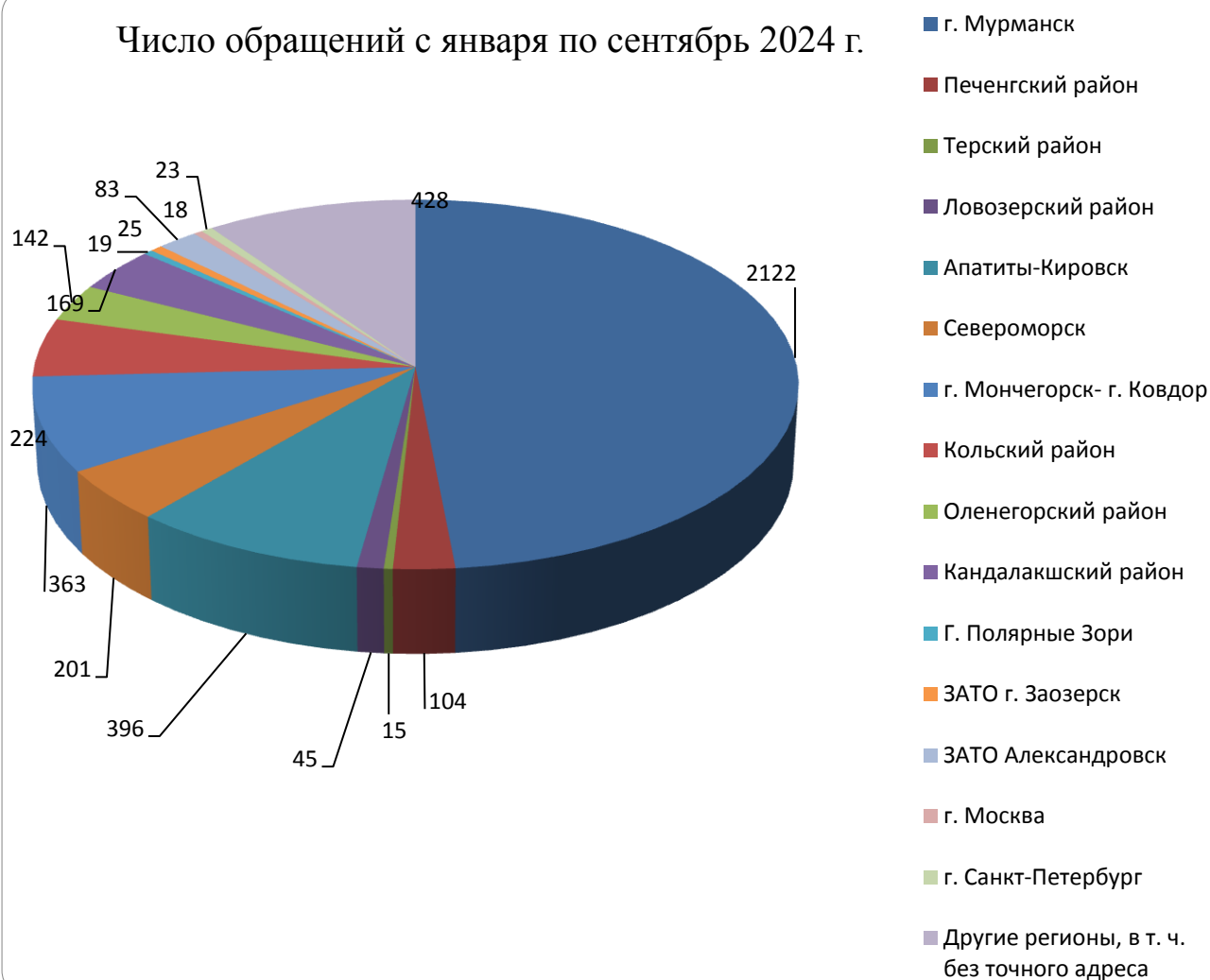
Благодарности - **181 (4,1%)** обращений.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2122), из г. Апатиты и г. Кировска (396), г. Мончегорска и г. Ковдора (363), Кольского района (224), ЗАТО г. Североморск (201), Кандалакшского района (169), Оленегорский район (142), Печенгского района (104).

Число обращений с января по сентябрь 2024 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 2024 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.

---