Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области за I квартал 2025 года

В Министерство здравоохранения Мурманской области **в I квартале 2025 году** поступило **1624** 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 **7,7% меньше**, чем за аналогичный период 2024 года (**1759** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области и его заместителями, проведено **8 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 42 человека по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2025 года зарегистрировано **8 (0,49%** 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 **14 (0,86%)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **60 (3,69%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **798** обращения граждан, **826 (50.86%)** 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:

• **1616 (99,51%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

• **8 (0,49%)** 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 – **1180 (72,66%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **241 (14,84%)**.

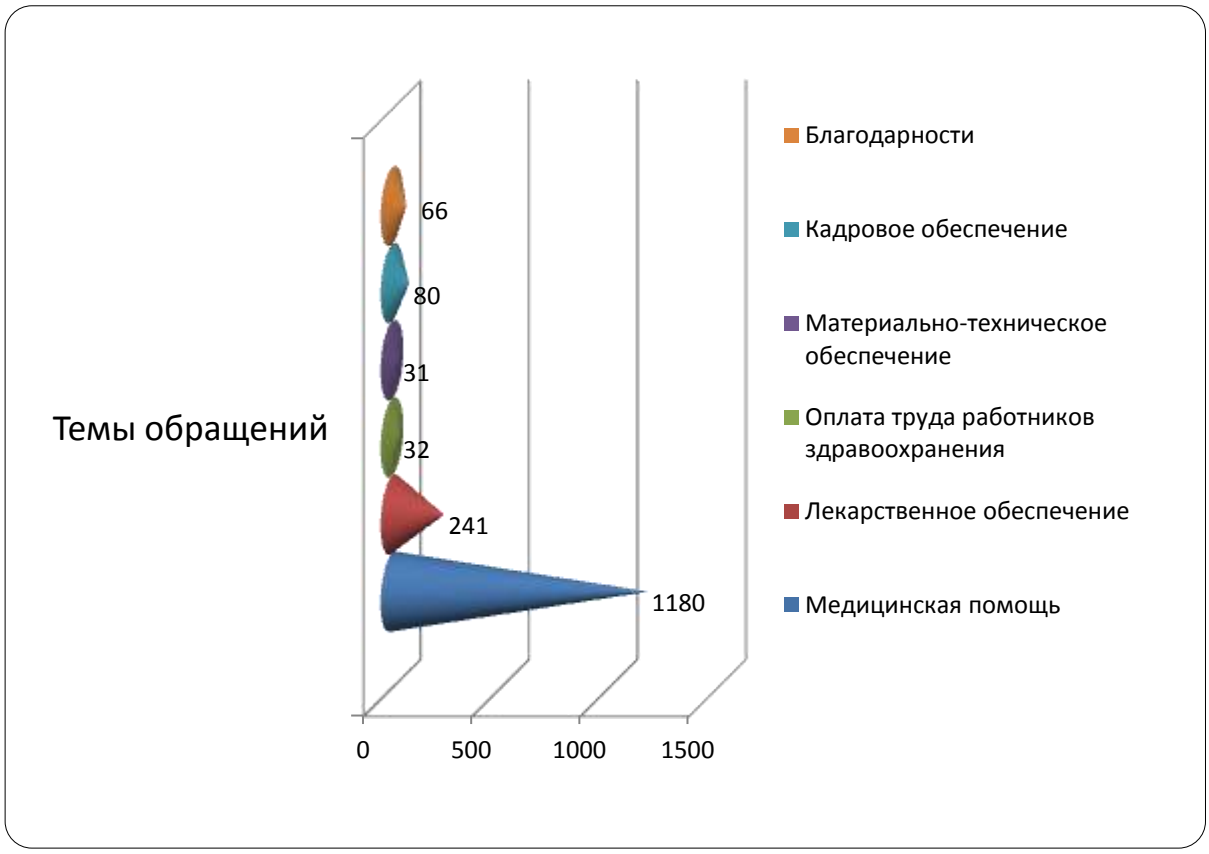
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **80 (4,93%)**.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **32 (1,97%)**.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **31 (1,91%)**.

Благодарности- **66 (4,06%)**.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (882), из г. Апатиты и г. Кировска (127), г. Мончегорска и г. Ковдора (93), Кольского района (87), ЗАТО г. Североморск (70), Оленегорский район (61), Кандалакшского района (57), Печенгского района (50).

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, в электронном виде через раздел «Интернет-приемная» по ссылке: http://minzdrav.gov-murman.ru/about/schedule/reception/index.php, 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.

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 2025 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.