

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
с января по сентябрь 2025 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области с января по сентябрь 2025 года поступило **4904** 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 **10,7% больше**, чем за аналогичный период 2024 года (**4377** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области и его заместителями, проведено **26 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 125 человека по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2025 года зарегистрировано **25 (0,51%** 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 **73 (1,49%)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **373 (7,6%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **3270** обращения граждан, **1634 (33,3%)** 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:

- **4893 (99,78%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **11 (0,22%)** принято для сведения.

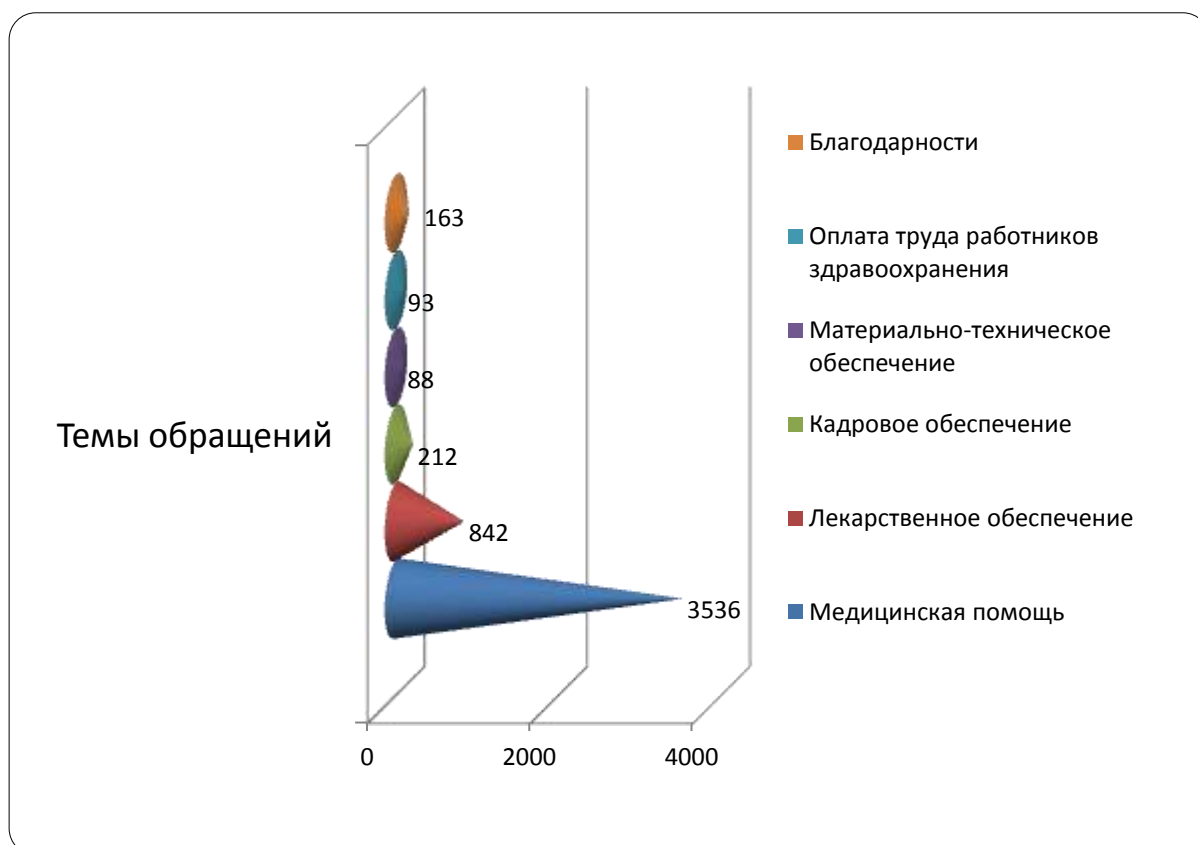
Среди обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области, самыми многочисленными являются обращения, в которых поставлены вопросы, касающиеся организации оказания медицинской помощи и реализации программ здравоохранения в Мурманской области – **3536 (72,1%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **842 (17,2%)**.

Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **212 (4,32%)**.

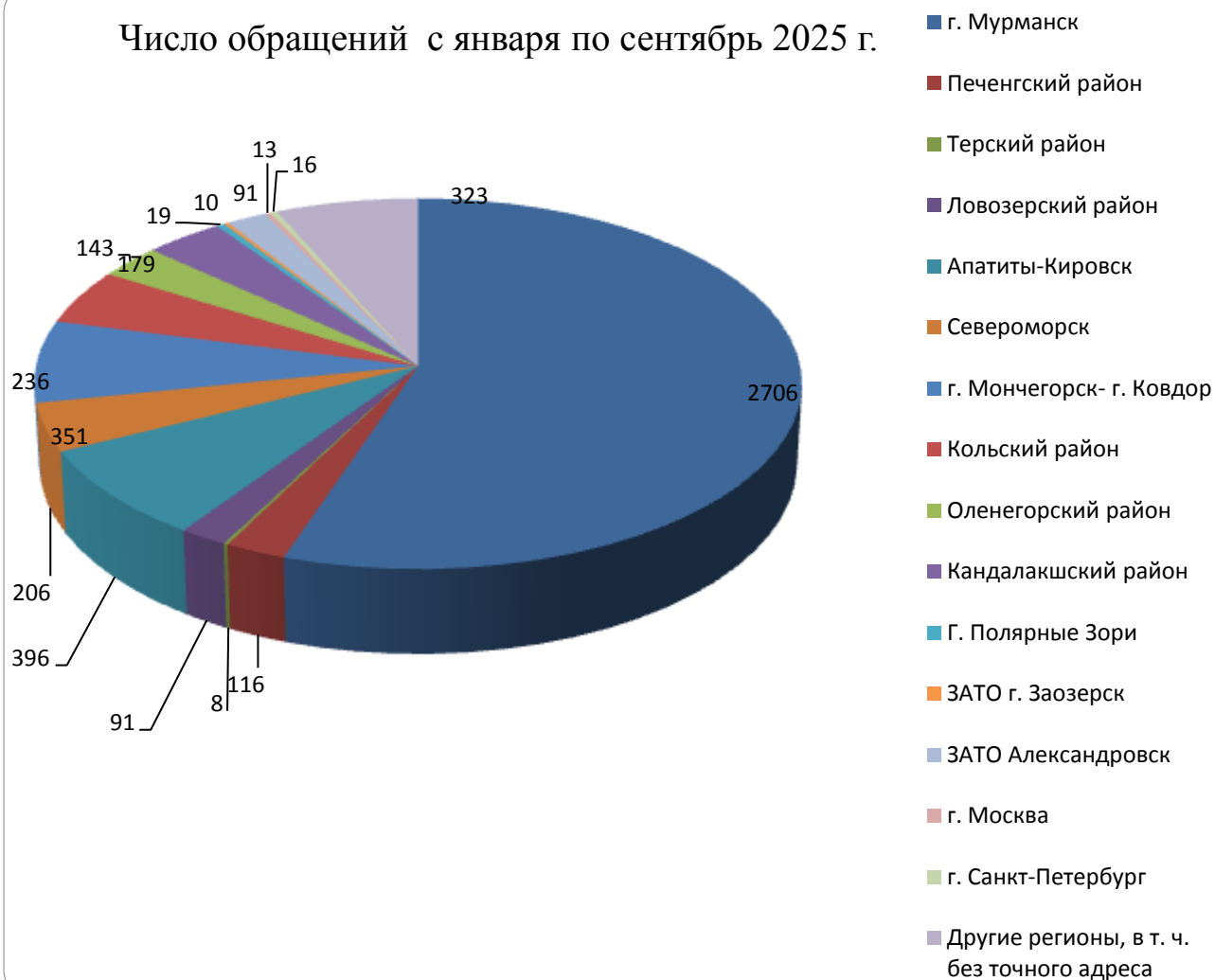
Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **93 (1,9%)**.
 Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **88 (1,8%)**.
 Благодарности- **163 (3,3%)**.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2706), из г. Апатиты и г. Кировска (396), г. Мончегорска и г. Ковдора (351), Кольского района (236), ЗАТО г. Североморск (206), Кандалакшского района (179), Оленегорский район (143), Печенгского района (116).

Число обращений с января по сентябрь 2025 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, 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.
