

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
за I квартал 2020 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в I квартале 2020 году поступило **1489** 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 **24,2 % больше**, чем за аналогичный период 2019 года (**1128** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителем, проведено **6 личных приемов граждан**, в ходе которых заслушано **39 человек** по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, льготного лекарственного обеспечения.

С начала 2020 года зарегистрировано **10 (0,7 %) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **66 (4,4 % от общего числа обращений, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **178 (11,9 %) обращений**.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **1236** обращения граждан, **253 (17 %)** из них 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:

- **1486 (99,8 %)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **3 (0,2 %)** приняты 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 – **1071 (71,9 %) обращений**.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **173 (11,6 %) обращений**.

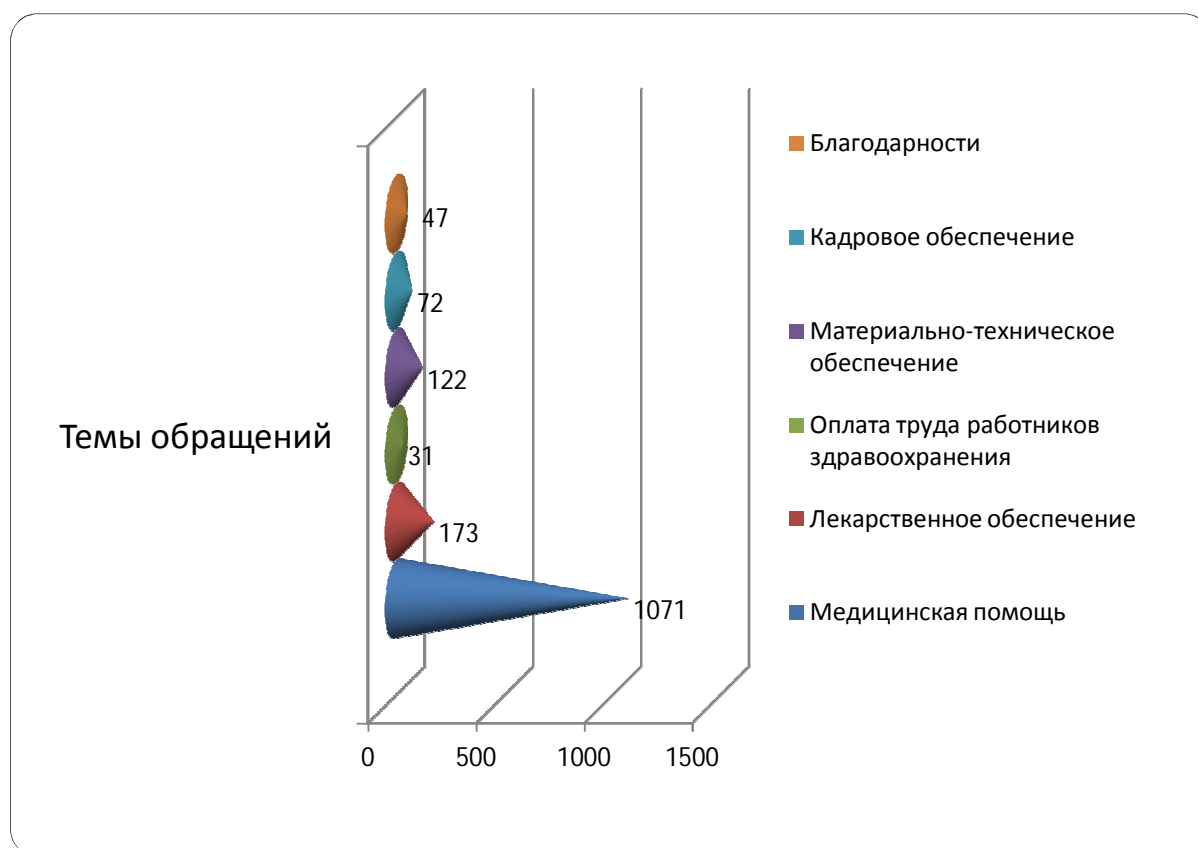
Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **122 (8,2 %)** обращение.

Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **72 (4,84 %)** обращения.

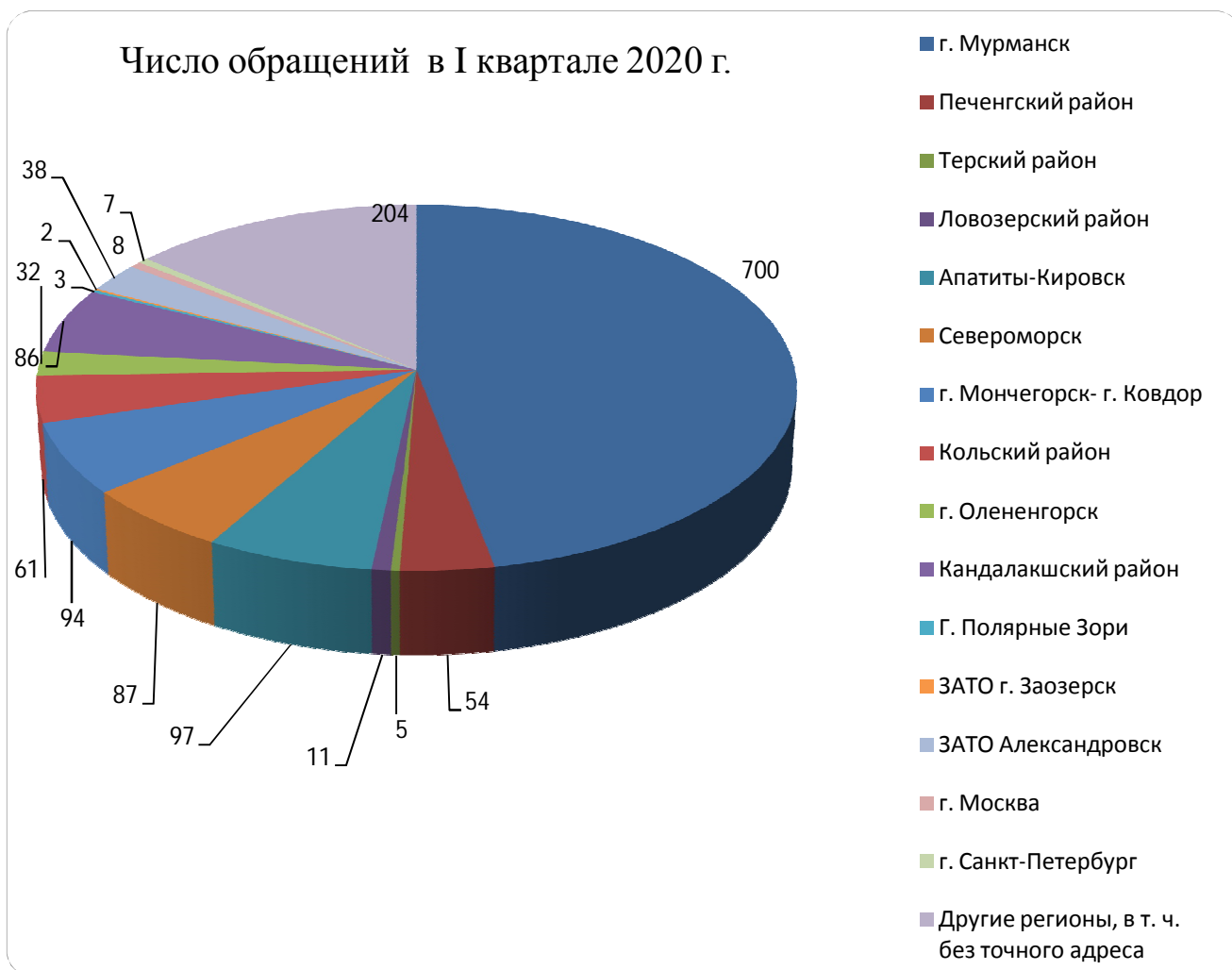
Благодарности- **47 (3,16 %)** обращений.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **31 (2,08 %)** обращений.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (700), из г. Апатиты и г. Кировска (97), г. Мончегорска и г. Ковдора (94), ЗАТО г. Североморск (87), Кандалакшского района (86), Кольского района (61), Печенгского района (54).



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.

В целях информирования населения о деятельности Министерства здравоохранения Мурманской области, обеспечения оперативной обратной связи с населением в социальной сети Twitter в сети Интернет зарегистрирован аккаунт Министерства здравоохранения Мурманской области (@minzdrav51).

Министерством здравоохранения со второго полугодия 2016 года (приказ № 473 от 08.07.2016 г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан») введена 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.

В целях обеспечения доступности и качества оказания медицинской помощи населению региона, оперативного принятия управленческих решений по проблемным вопросам организации оказания медицинской помощи организован еженедельный прием главными врачами медицинских учреждений в Министерстве здравоохранения по адресу: пр. Кольский, д. 1 по графику, ежемесячно утверждаемому распоряжением Министерства.

Также в целях информирования населения о деятельности Министерства здравоохранения широко используется сотрудничество со средствами массовой информации.

С начала 2020 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.
