

**Информационно-аналитическая справка  
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных  
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области  
период с января по сентябрь 2020 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в период с января по сентябрь 2020 году поступило **4885** 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 **20% больше**, чем за аналогичный период 2019 года (**3904** обращений).

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

В связи с дополнительными мерами профилактики коронавирусной инфекции среди населения Мурманской области личные приемы граждан в Министерстве здравоохранения Мурманской области во втором и третьем квартале не проводились.

С начала 2020 года зарегистрировано **65 (1,33%) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **330 (6,75%** 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 **490 (10,0%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **4067** обращения граждан, **818 (18,46%)** обращений 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:

- **4878 (99,86%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **7 (0,14%)** 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 – **3504 (71,8%)** обращения.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **413 (8,47%)** обращений.

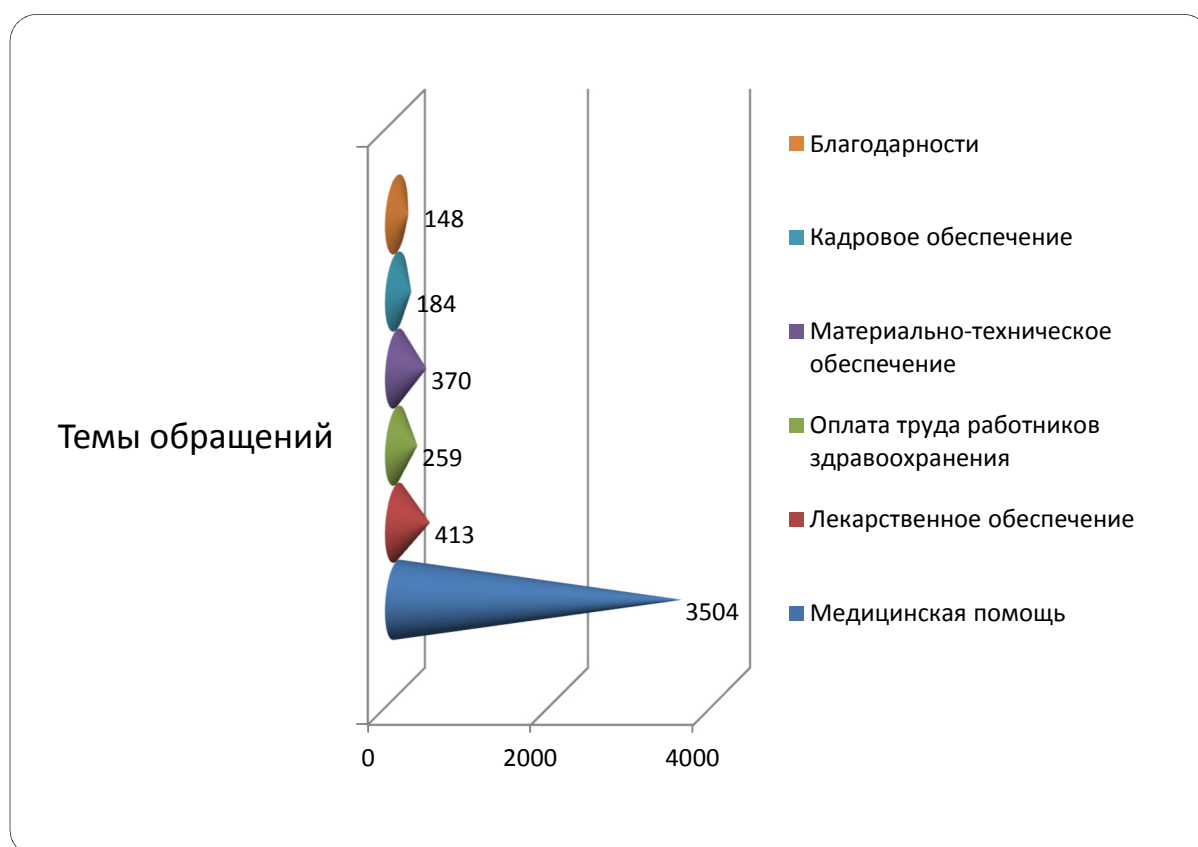
Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **370 (7,58%)** обращений.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **259 (5,3%)** обращений.

Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **184 (3,77 %)** обращения.

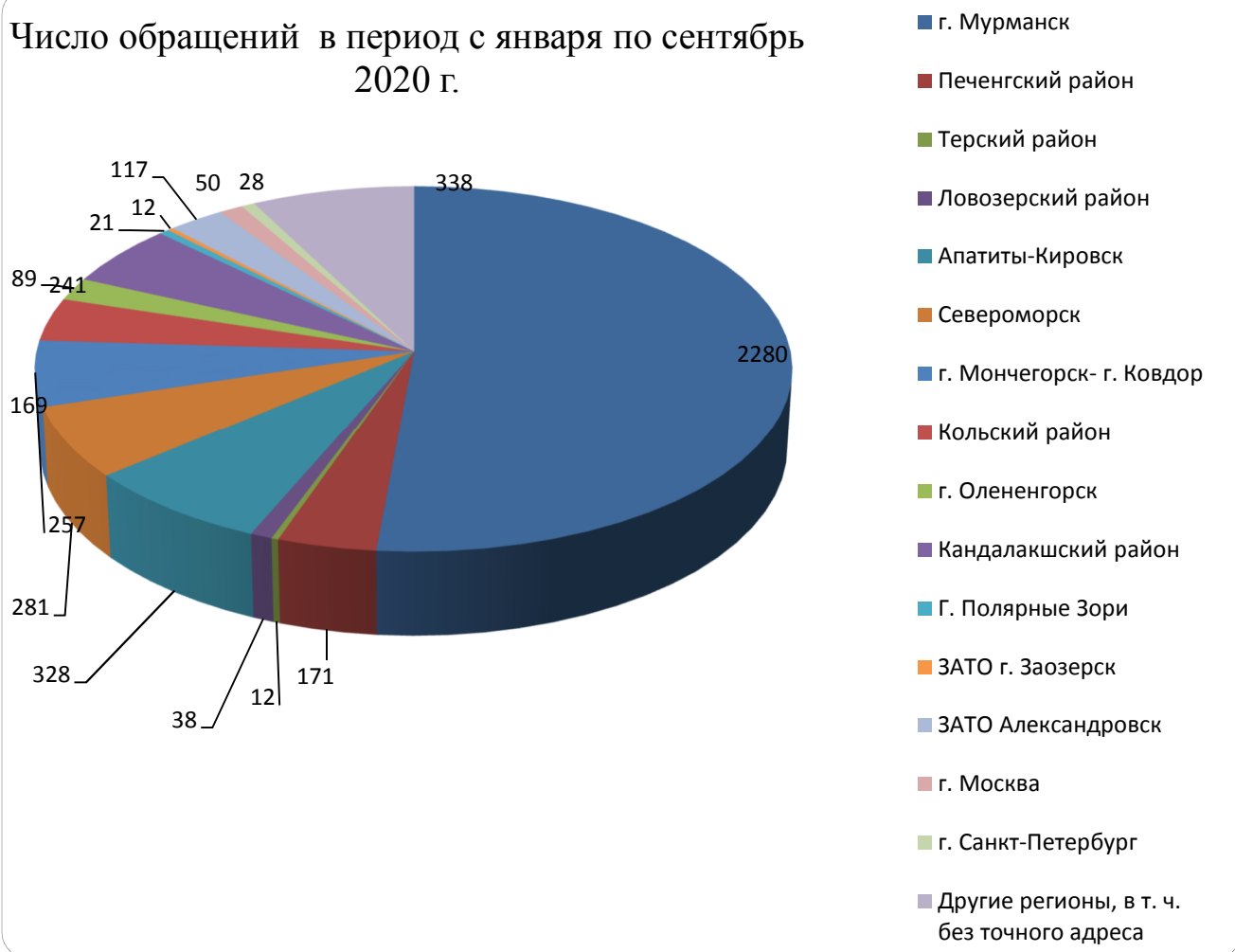
Благодарности- **148 (3,03 %)** обращений.

### Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2280), из г. Апатиты и г. Кировска (328), ЗАТО г. Североморск (281), г. Мончегорска и г. Ковдора (257), Кандалакшского района (241), Печенгского района (171), Кольского района (169).

## Число обращений в период с января по сентябрь 2020 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).

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 здравоохранения Мурманской области.

Во втором и третьем квартале в связи с дополнительными мерами профилактики коронавирусной инфекции среди населения Мурманской области приемы граждан главными врачами медицинских учреждений в Министерстве здравоохранения Мурманской области не проводились, специалисты Министерства здравоохранения Мурманской области прием вели по телефону, в соответствии с графиком, который ежемесячно размещается на официальном сайте Министерства здравоохранения Мурманской области.

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.

---