

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
за I квартал 2022 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в I квартале 2022 году поступило **1999** 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 **21,36% больше**, чем за аналогичный период 2021 года (**1572** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителем, проведено **3 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 12 человек по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников.

С начала 2022 года зарегистрировано **8 (0,40%) коллективных обращений**.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **44 (2,20%** 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 **150 (7,50%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **902** обращения граждан, **1097 (54,87%)** 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:

- **1996 (99,85%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **3 (0,15%)** 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 – **1679 (83,99%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **213 (10,66%)** обращений.

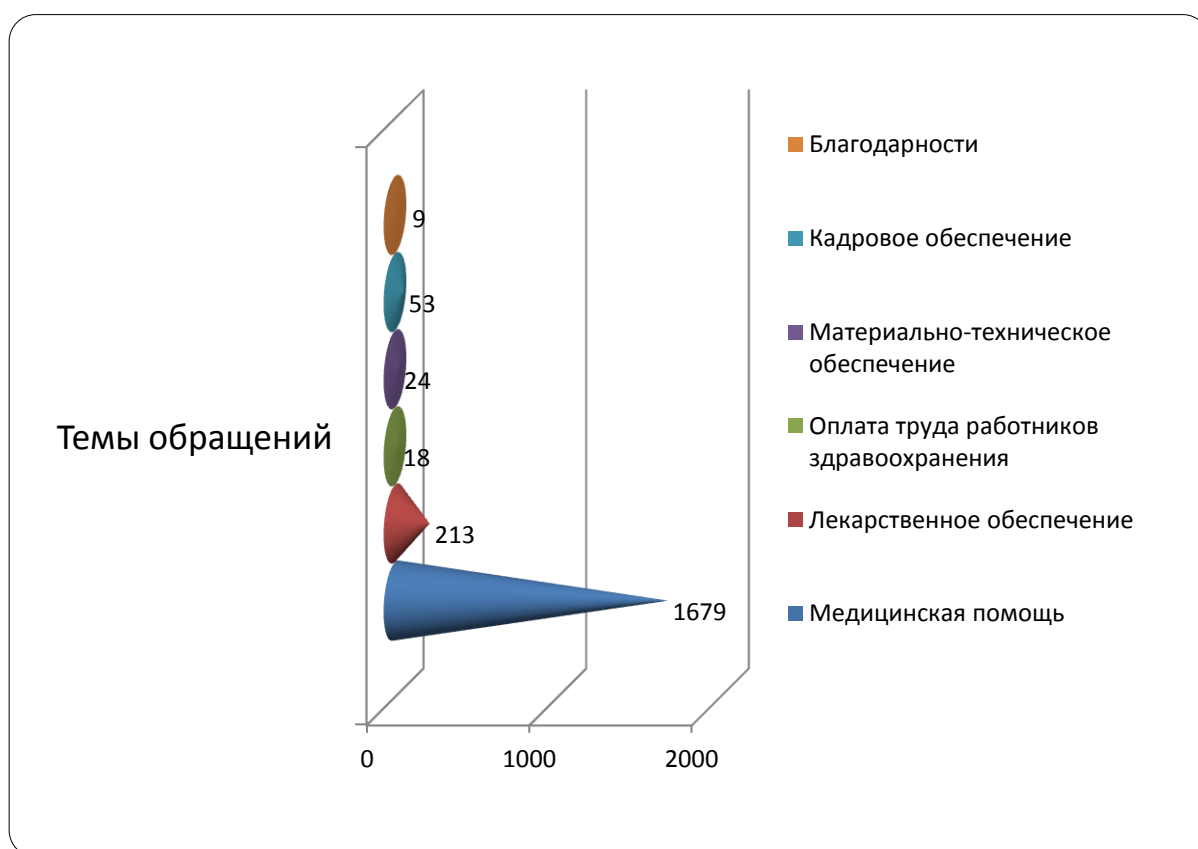
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **53 (2,65%)** обращения.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **24 (1,2%)** обращения.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **18 (0,9%)** обращений.

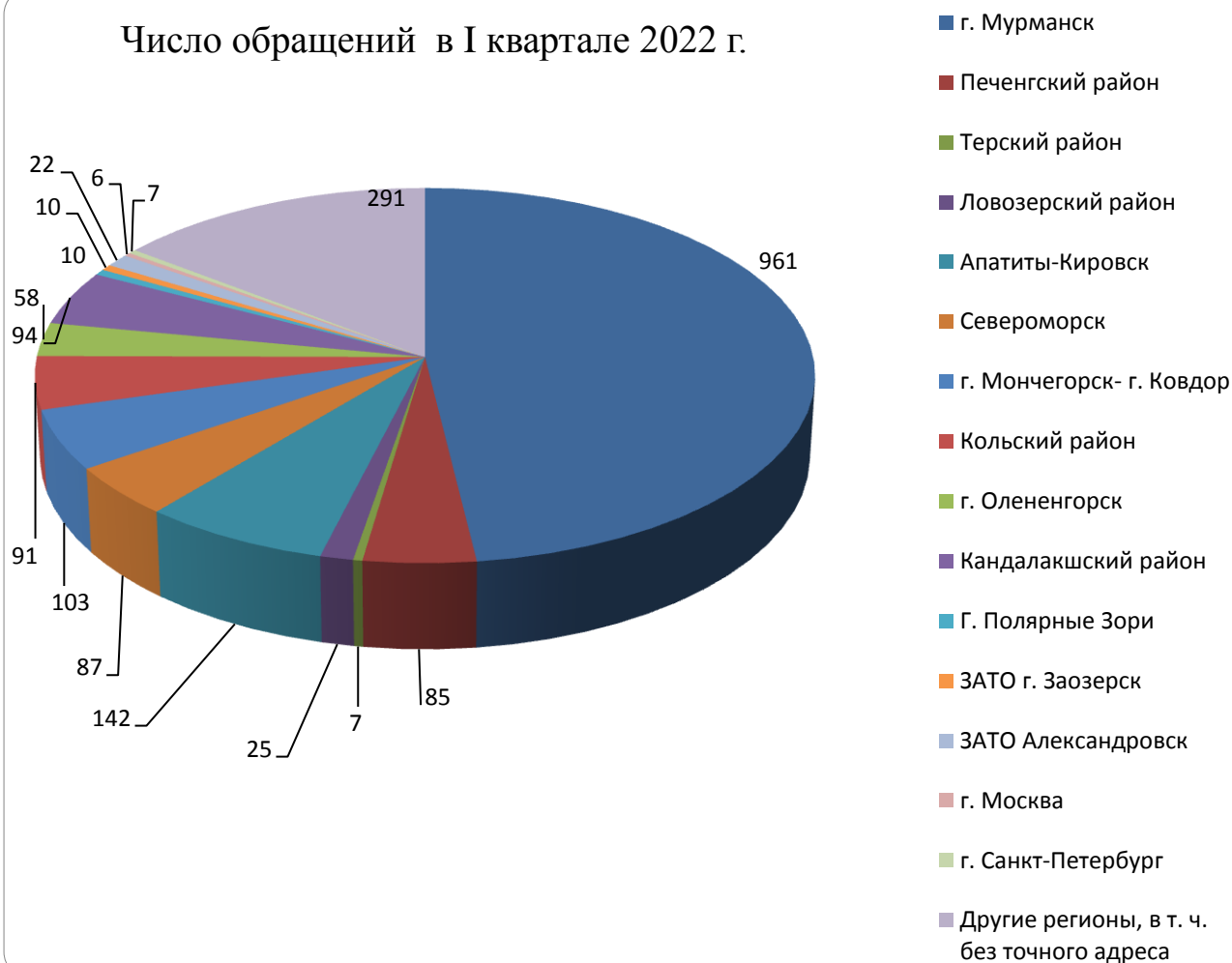
Благодарности- **9 (0,45%)** обращений.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (961), из г. Апатиты и г. Кировска (142), г. Мончегорска и г. Ковдора (103), Кандалакшского района (94), Кольского района (91), ЗАТО г. Североморск (87), Печенгского района (85).

Число обращений в I квартале 2022 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.

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.

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 2022 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.
