

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
за период с января по сентябрь 2022 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в период с января по сентябрь 2022 года поступило **4270** 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 **23,8% меньше**, чем за аналогичный период 2021 года (**5286** обращение).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителем, проведено **9 личных приема граждан**, в ходе которых заслушано 33 человека по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственном обеспечении.

С начала 2022 года зарегистрировано **24 (0,56%** 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 **134 (3,14%)** письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области поступило **342 (8%)** обращения.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **2142** обращения граждан, **2128 (49,8%)** 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:

- **4265 (99,88%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **5 (0,12%)** 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 – **3349 (78,4%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **455 (10,65)** обращений.

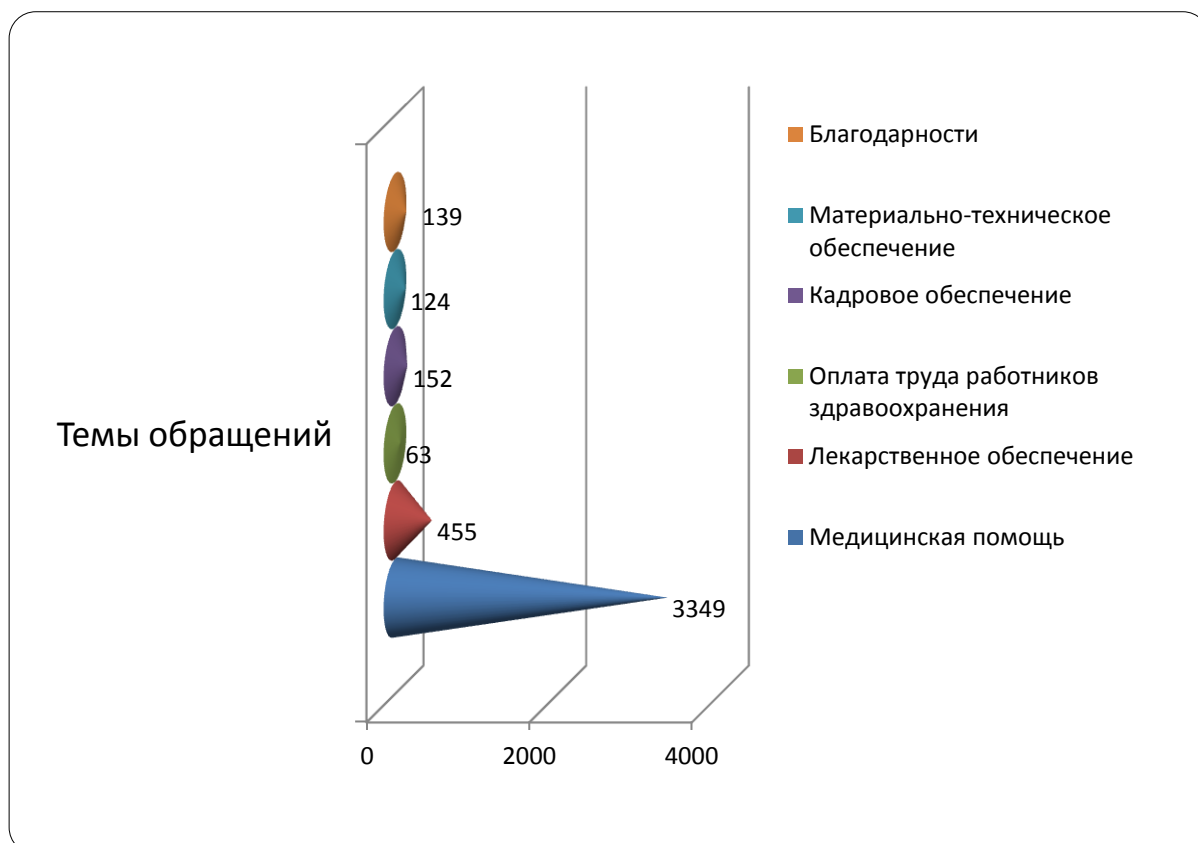
Вопросы кадрового обеспечения, трудовых отношений, целевого обучения – **152 (3,56%)** обращения.

Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **124 (2,9%)** обращения.

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **63 (1,47%)** обращения.

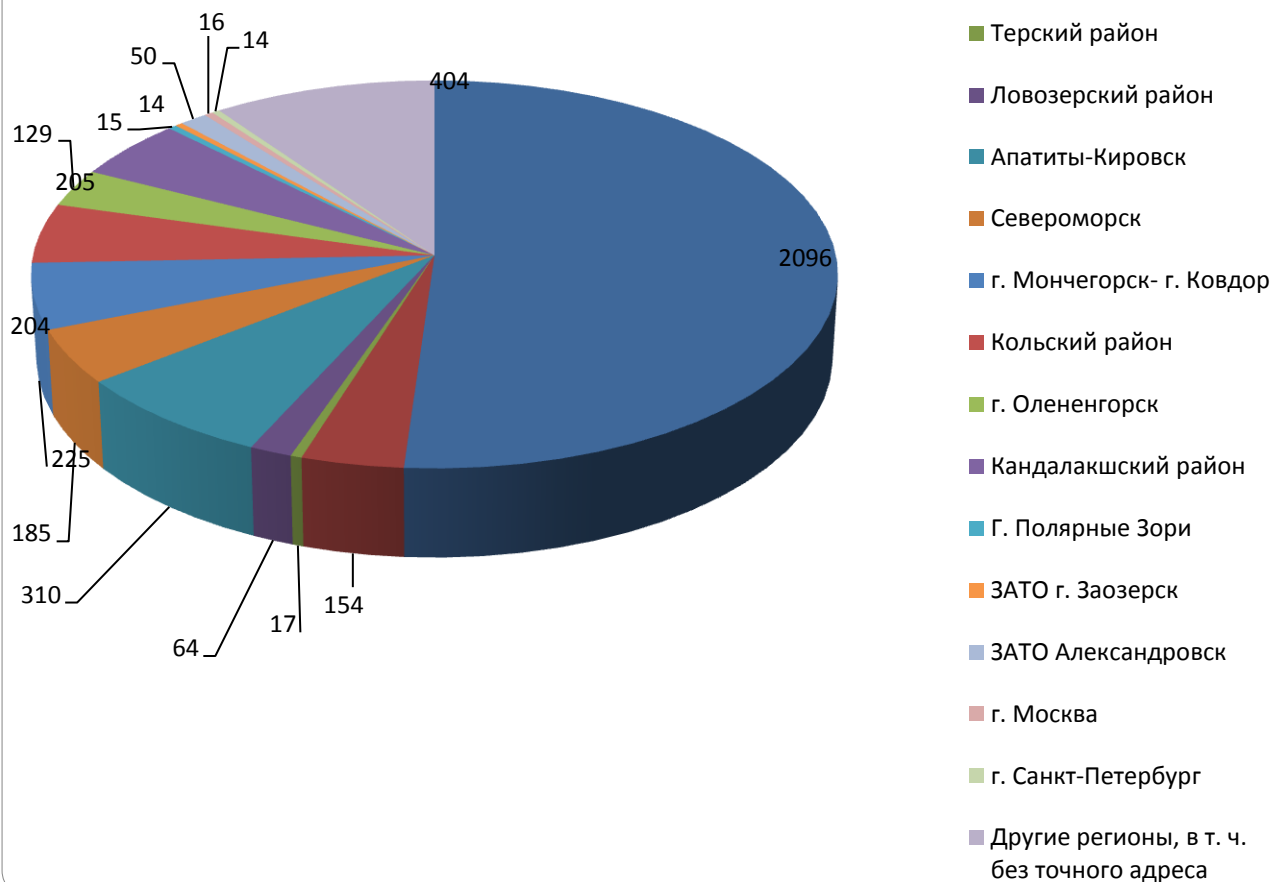
Благодарностей поступило **139 (3,25%)**.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2096), из г. Апатиты и г. Кировска (310), г. Мончегорска и г. Ковдора (225), Кандалакшского района (205), Кольского района (204), ЗАТО г. Североморск (185), Печенгского района (154).

Число поступивших обращений
в период с января по сентябрь 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 Мурманской области для совершенствования оказания медицинской помощи населению Мурманской области, формирования единых подходов к организации обратной связи с пациентами, работе с обращениями граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области принят приказ от 13.08.2021 № 511 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан».

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.
