

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
за 2019 года**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в **2019** году поступило **5290** 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 **13,2 % больше**, чем за аналогичный период 2018 года (**4594** обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителем, проведено **36 личных приемов граждан**, в ходе которых заслушано **185 человек** по вопросам оказания медицинской помощи, работе медицинских учреждений и их сотрудников, льготного лекарственного обеспечения.

С начала 2019 года зарегистрировано **84 (1,6 %)** коллективных обращений.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **194 (3,7 %)** от общего числа обращений, поступивших в Минздрав Мурманской области) письменных обращения, поступивших в адрес руководства страны от жителей Мурманской области.

Из Министерства здравоохранения РФ в Минздрав области поступило **574 (10,9 %)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **4474** обращения граждан, **816 (15,4 %)** 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:

- **5270 (99,6 %)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **20 (0,4 %)** 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 – **3512 (66,4 %)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **540 (10,2 %)** обращений.

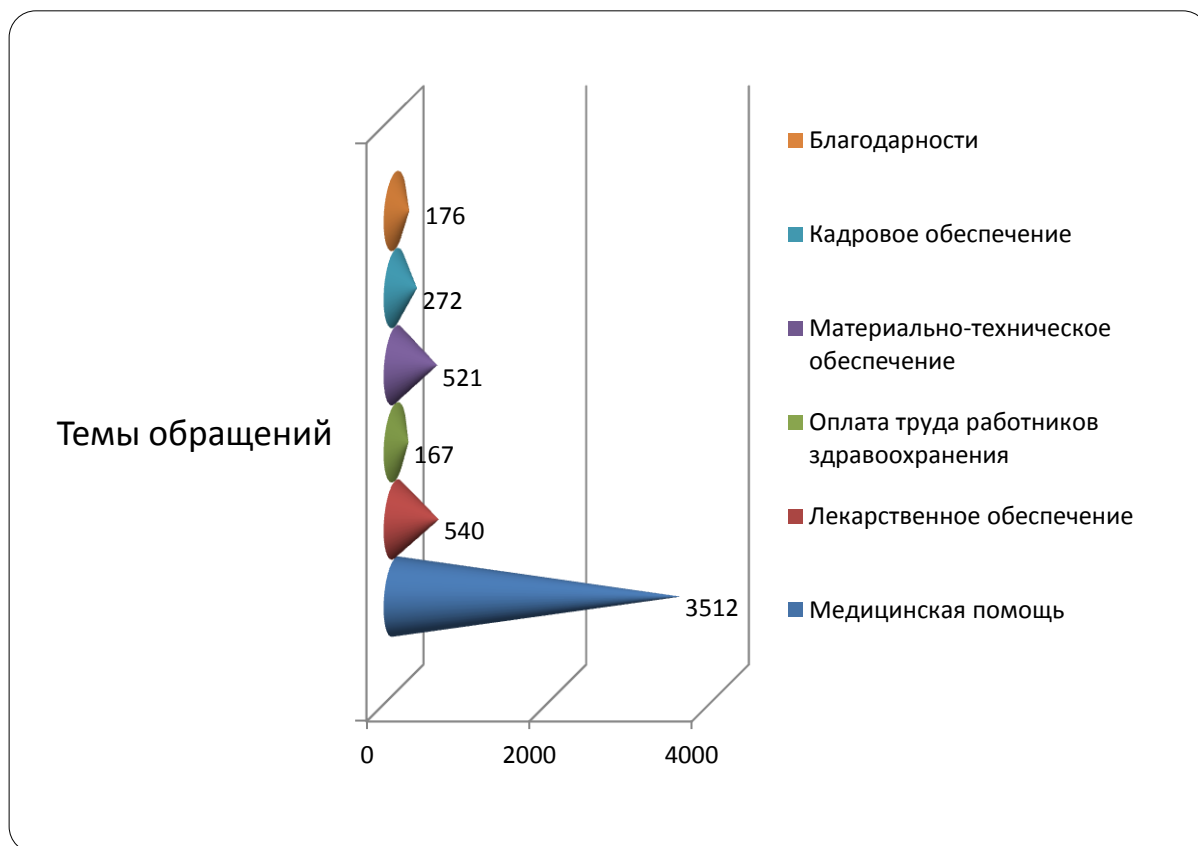
Вопросы материально-техническое и информационное обеспечение - **521 (9,84 %)** обращение.

Кадровое обеспечение – **272 (5,1 %)** обращения.

Благодарности- **176 (3,3 %)** обращений.

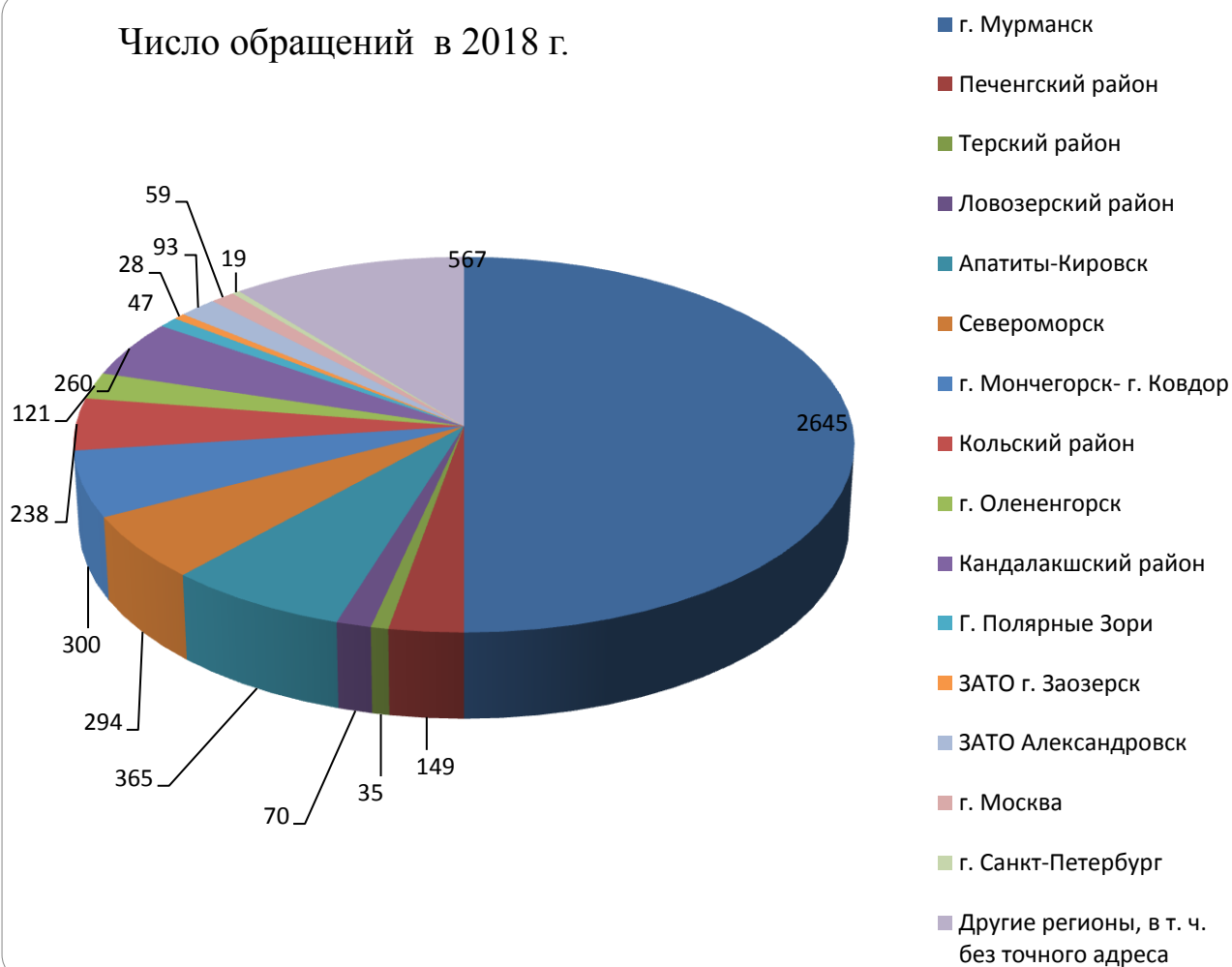
Вопросы оплаты труда работников здравоохранения - **167 (3,2 %)** обращений.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (2645), из г. Апатиты и г. Кировска (365), г. Мончегорска и г. Ковдора (300), ЗАТО г. Североморск (294), Кандалакшского района (260), Кольского района (2385), Печенгского района (149).

Число обращений в 2018 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 Минздрава.

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 Минздрава 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.

В 2019 года все обращения, поступившие в Минздрав Мурманской области, рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.