

**Информационно-аналитическая справка
о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных
организаций в Министерстве здравоохранения Мурманской области
в 2016 году**

В Министерство здравоохранения Мурманской области в 2016 году поступило **4013** 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 15,81 % больше, чем за 2015 год (3465 обращений).

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями, проведено **36** личных приемов граждан, в ходе которых заслушано **136** обращения. 12 декабря проведен Общероссийский день приема граждан, в ходе которого руководителем министерства были **16** человек.

С начала 2015 года зарегистрировано **60 (1,5 %)** коллективных обращений.

Из Администрации Президента Российской Федерации в Министерство здравоохранения Мурманской области передано на рассмотрение **352 (8,77 %)** 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 **427 (10,64%)** обращений.

Министром здравоохранения Мурманской области, его заместителями рассмотрено **4013** обращений граждан, **207 (5,16 %)** 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:

- по **3988 (99,38%)** даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством;

- **25 (0,62 %)** 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 – **3010 (73, 9%)** обращений.

Второй по значимости темой стали вопросы лекарственного обеспечения – **487 (12,13%)**.

Кадровое обеспечение – **123 (3,06 %)** обращения.

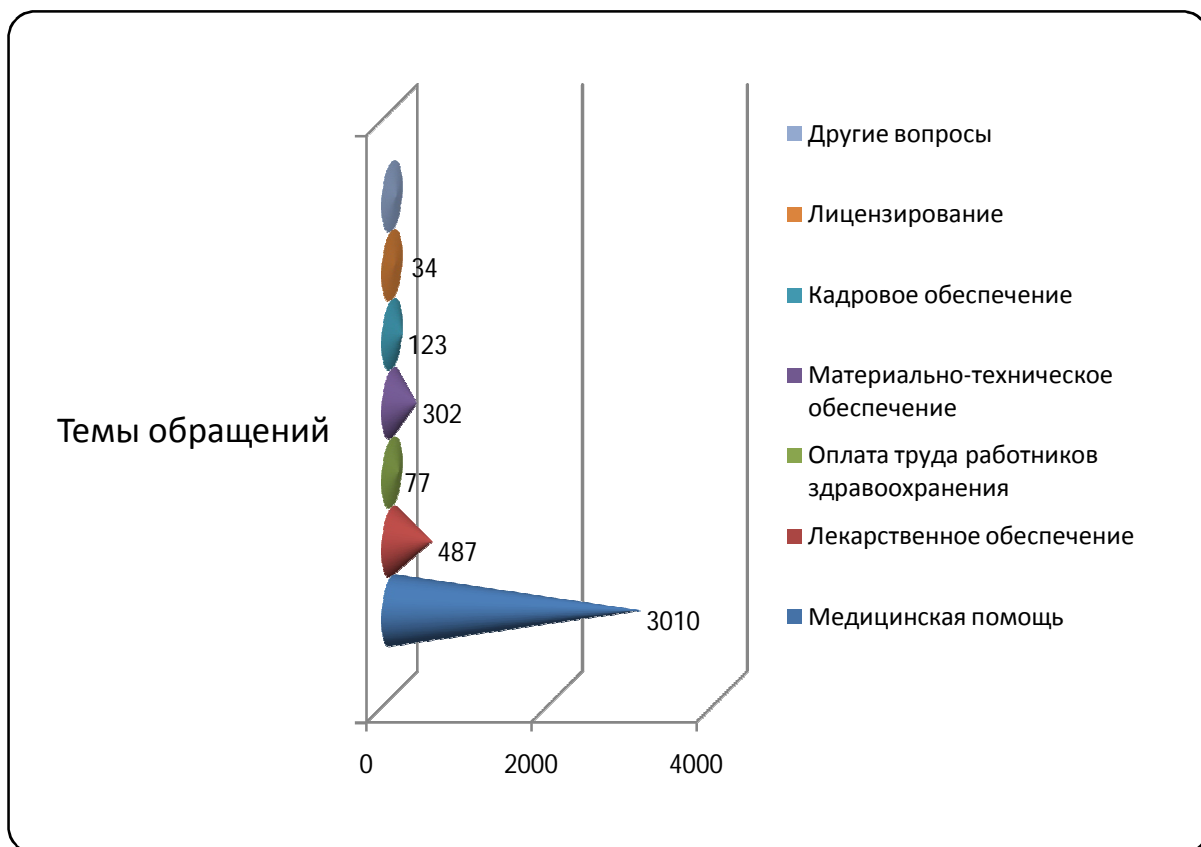
Материально-техническое и информационное обеспечение - **302 (7,52 %)** обращений

Вопросы оплаты труда работников здравоохранения -77 (1,91 %) обращений

Вопросы лицензирования- 34 (0,84 %) обращения

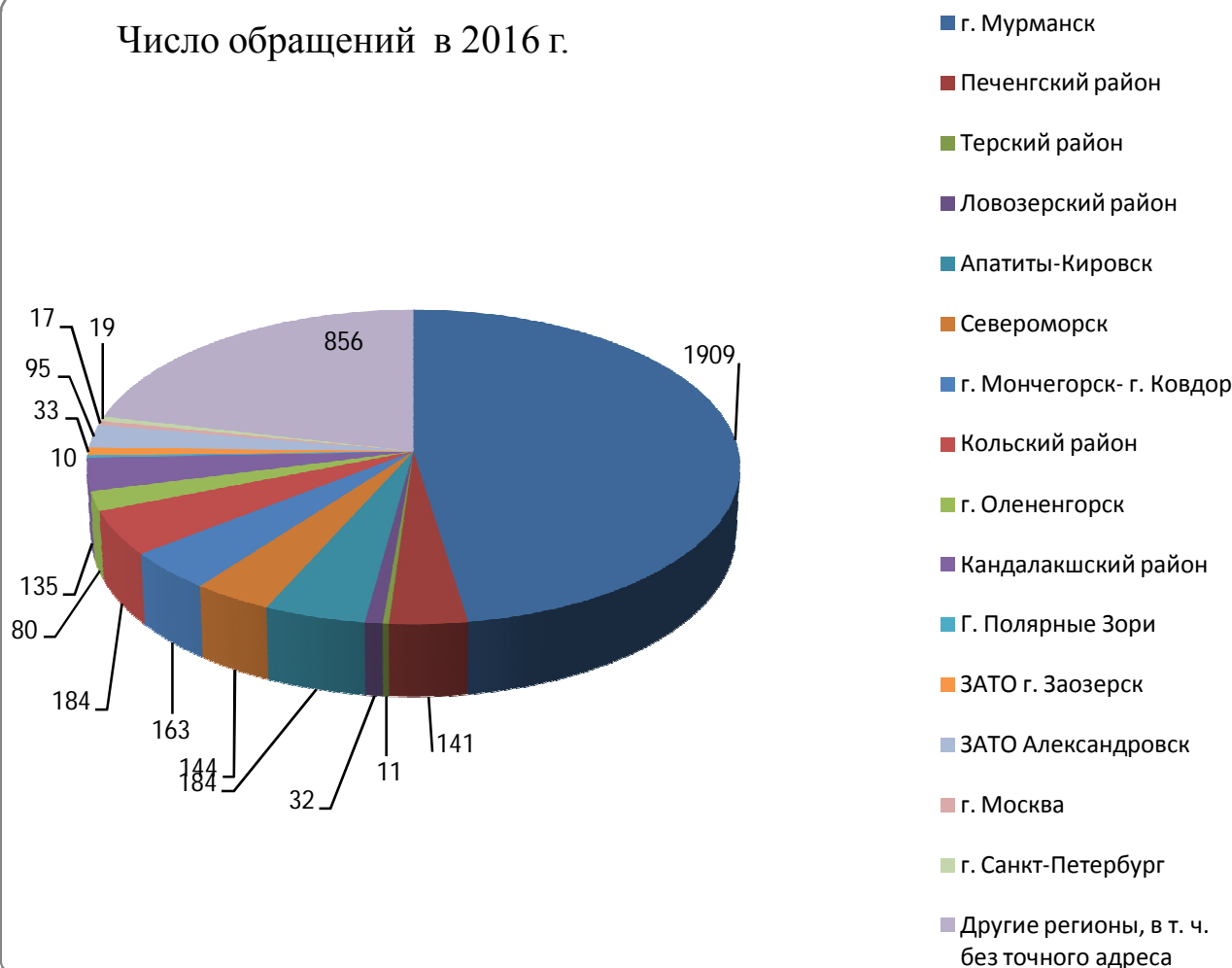
Другие вопросы - 50 (1,24 %) обращения.

Тематика обращений



Наибольшее число обращения поступило от жителей г. Мурманска (1909), из г. Апатиты и г. Кировска (184), Кольского района (184), г. Мончегорска и г. Ковдора (163), г. Североморска (144), Печенгский район (141), Кандалакшского района (135), г. Оленегорск (80), г. Заозерск (33), ЗАТО Александровск (32).

Число обращений в 2016 г.



Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Мурманской области в 2016 году, показал, что вопросы оказания медицинской помощи, в том числе специализированной и высокотехнологичной, традиционно лидируют в списке тем обращений.

В то же время следует отметить, что сократилось число обращений граждан, посвященных вопросам лекарственного обеспечения по сравнению с прошлым годом. Отмечается снижение обращаемости граждан по вопросам оплаты труда работников медицинских организаций, по вопросам кадрового обеспечения в сравнении с 2015 годом.

Конструктивные предложения граждан учитываются при подготовке законопроектов, принятии управленческих решений, определении путей улучшения организации оказания медицинской помощи населению Мурманской области и повышению ее эффективности.

Министерством организована активная работа по взаимодействию с гражданами и пациентами.

Прием обращений граждан по телефону осуществляется специалистами управления организации медицинской помощи и развития здравоохранения и специалистами отдела организации лекарственного обеспечения Министерства ежедневно. Личный прием граждан дежурными

специалистами Министерства осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, размещенном на официальном сайте Министерства.

Министерством здравоохранения с декабря 2015 года 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 сокращения количества обращений граждан, Министерство осуществляет активное взаимодействие со средствами массовой информации для разъяснения наиболее актуальных вопросов, связанных с работой учреждений здравоохранения региона, предоставления ответов на вопросы граждан в режиме «прямых линий» и прямых эфиров.

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).

С начала 2016 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.