

**Информационная справка по работе с обращениями граждан  
в Министерстве здравоохранения Республики Мордовия  
за январь-июнь 2017 года.**

Работа с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Мордовия организована в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом Министра от 01.04.2014 г. № 327, прием граждан Министром здравоохранения и его заместителями регламентируется приказом Министра от 29.12.2012 г. №1301 «Об утверждении графика личного приема граждан Министром здравоохранения Республики Мордовия и его заместителями».

В Министерство здравоохранения Республики Мордовия за 6 месяца 2017 года поступило 873 письменных обращений граждан, за аналогичный период 2016 г. – 768 обращений, что на 105 обращения больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Обращения, поступившие в адрес Президента РФ (через общероссийский портал ССТУ.РФ) составляют 10,0% (87 обращений) от общего количества обращений.

Обращения поступившие по электронной почте составляют 20,0 %.

**Структура поступивших письменных обращений граждан  
по адресатам за отчетный период 2017 г. в сравнении  
с аналогичным периодом 2016 г.**

№ п/п	Адресат	2016 г.	2017 г.	относительное изменение
1.	Администрации Главы РМ, Правительства РМ	212	225	+6,1
2.	Минздрава РФ	99	134	+44,4
3.	Министерств и ведомств	55	83	+50,1
4.	Прокуратуры РМ и МВД РМ	30	41	+36,7
5.	Депутатов ГД РФ, Депутатов ГС РМ,	17	12	-41,7
7.	Министру здравоохранения РМ	350	375	+7,1
8.	Главный Федеральный инспектор по РМ	5	3	-66,7
	<b>Итого</b>	768	873	+13,7

В обращениях граждан в адрес Администрации Главы РМ, Правительства РМ преобладают вопросы оказания материальной помощи на лечение, медицинского обслуживания, приобретение лекарственных средства, выделение финансовых средств на проведение операций, реорганизации учреждений здравоохранения.

В обращениях на имя Министра здравоохранения РМ основное место занимают вопросы санаторно-курортного лечения, медицинского обслуживания в учреждениях здравоохранения, подведомственных Министерству здравоохранения.

охранения республики, вопросы трудоустройства и обучения, целевой подготовки медицинских специалистов.

В обращениях поступивших через Министерство здравоохранения России - вопросы оказания высокотехнологической, специализированной медицинской помощи, обеспечения дорогостоящими лекарственными препаратами.

По характеру обращения граждан аналогичны предыдущим годам.

### **Анализ обращений по вопросам здравоохранения за 6 месяца 2017 г**

*(в абсолютных значениях и с указанием удельного веса в общем объеме письменных обращений).*

№ п/п	Содержание запроса	6 месяца 2016 г.		6 месяцев 2017 г.	
		кол-во	уд. вес в общем кол-ве, %	кол-во	уд. вес в общем кол-ве, %
1.	о лечении, об оказании материальной помощи на лечение	413	53,8	342	39,3
2.	о льготном лекарственном обеспечении	141	18,3	269	30,8
3.	по правовым и кадровым вопросам	79	10,3	94	10,8
4.	жалобы граждан	21	2,7	49	5,6
5.	благодарности мед. работникам	33	4,3	34	3,8
6.	по строительству и закрытию учреждений здравоохранения	34	4,4	21	2,4
7.	по вопросам инвалидности	29	3,8	26	3,0
8.	по вопросам финансирования	11	1,4	16	1,8
9.	об обеспечении слуховыми аппаратами, льготном зубопротезировании, эндопротезировании	2	0,3	7	0,8
10.	по случаю смерти	3	0,4	7	0,8
11.	по другим вопросам здравоохранения	2	0,3	8	0,9
12.	по вопросам коррупции	-	-	-	-
13.	Всего обращений	768	100	873	100

Анализ обращений по вопросам здравоохранения показал, что по вопросам лечения, медицинского обслуживания и оказания материальной помощи на лечение, направления на консультации и лечение в федеральных центрах, и т.д. уменьшилось количество обращений граждан на 14,5% в связи с тем что на сайтах Министерства здравоохранения Республики Мордовия, сайтах медицинских организаций, в СМИ идет постоянное разъяснение вопросов медицинского обслуживания населения.

По вопросам льготного лекарственного обеспечения, материальной помощи на лекарственные препараты наблюдается увеличение обращений – с 18,3% до 30,8 %. В целях улучшения льготного лекарственного обеспечения используются все направления льготного лекарственного обеспечения, введе-

но адресное распределение лекарственных средств больным, страдающим тяжелыми хроническими заболеваниями и нуждающимися в постоянном применении лекарственных средств.

Вопросы правового и кадрового обеспечения составляют 10,8 %. В большинстве случаев это вопросы трудоустройства, увольнения, поступления на обучение на медицинские специальности в высшие и средние медицинские учреждения. Все заявления граждан тщательно изучают сотрудники отдела кадрового обеспечения и юридического отдела, принимают решения и дают разъяснения заявителям.

Уменьшилось количество обращений по вопросам инвалидности с 3,8% до 3,0 % - это и оформление документов на медико-социальную экспертизу, и несогласие с определением группы инвалидности и вопросы непризнания инвалидами, в большинстве случаев письма направляются по принадлежности в Федеральное казенное учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы по РМ» т.к. контроль за экспертной деятельностью находится в компетенции данного учреждения.

На личном приеме Министром принято 6 гражданина по различным вопросам.

По обращениям граждан проведено 26 комиссионных разборов, на рассмотрение по принадлежности направлено 24 обращения.

**Структура поступления письменных обращений граждан  
за январь – июнь 2017 года  
(в разрезе муниципальных районов Республики Мордовия)**

№ п/п	Наименование района	кол-во	уд.вес
1.	городской округ Саранск	363	41,6
2.	Рузаевский	79	9,0
3.	З-Полянский	35	4,0
4.	Ковылкинский	26	3,0
5.	Лямбирский	25	2,8
6.	Чамзинский	23	2,6
7.	Ардатовский	11	1,3
8.	Ельниковский	11	1,3
9.	Ичалковский	11	1,3
10.	Ромодановский	9	1,0
11.	Теньгушевский	8	0,9
12.	Дубенский	7	0,8
13.	Атюрьевский	6	0,7
14.	Инсарский	6	0,7
15.	Кочкуровский	6	0,7
16.	Краснослободский	6	0,7
17.	Темниковский	6	0,7
18.	Кадошкинский	5	0,6



19.	Атяшевский	4	0,5
20.	Б-Березниковский	4	0,5
21.	Старошайговский	4	0,5
22.	Торбеевский	3	0,3
23.	Б-Игнатовский	2	0,2
24.	Иногородние	39	4,4
25.	Полученные эл.почтой б/адреса	174	19,9
	Итого	873	100,0

*Работа многофункциональных телефонов «Горячей линии».*

На базах ГБУЗ Республики Мордовия «Станция скорой медицинской помощи» и медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия, расположенных в муниципальных районах Республики Мордовия, организованы телефоны «горячей линии» для информирования пациентов (их родственников) по вопросам доступности и качества оказания бесплатной медицинской помощи, вопросам лекарственного обеспечения, обращения лекарственных средств и медицинских изделий и их качества, в том числе о последовательности осуществления действий, связанных с процедурами назначения, выписывания и получения наркотических и психотропных лекарственных препаратов для обезболивания пациентов амбулаторных условиях, и по иным вопросам оказания медицинской помощи.

Всего за 6 месяцев 2017 г. на круглосуточный многоканальный телефон «Горячей линии 8-800-100-46-60» Минздрава Республики Мордовия зарегистрировано 625 обращений жителей Республики Мордовия.

Из них:

1. обращений жителей по вопросам лекарственного обеспечения – 319 (51,0 %) обращений;
2. обращений жителей связанных с оказанием медицинской помощи детскому населению – 44 (7,0 %) обращения;
3. Обращения по организацию и качеству медицинского обслуживания – 262 (42,0 %) обращения.

Все обращения своевременно рассмотрены, оказана медицинская помощь, даны необходимые рекомендации.

Министр

М.Ю.Морозов