**Анализ работы с обращениями граждан**

**в Министерстве здравоохранения Республики Татарстан за 2024 год**

В Министерство здравоохранения Республики Татарстан (далее – Министерство) за 2024 год поступило 13927 обращений, из них 13710 – это письменные обращения граждан, 217 – устные. Из общего количества входящих обращений 6350 письмо поступило через Интернет-приёмную.

 **Таблица 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Год** | **Обращения граждан по всем вопросам** |
| всего | устные | письменные | в т.ч. через Интернет-приёмную |
| 2024 | 13927 | 217 | 13710 | 6350 |
| 2023 | 12930 | 223 | 12707 | 6071 |

Все обращения граждан, поступающие в Министерство, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О  порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

По тематике письменных обращений, поступивших в 2024 году, можно выделить следующие основные направления:

**Таблица 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика письменных обращений граждан** | **2023** | **2024** |
| в том числе |
| Оказание медицинской помощи | 4707 | 5715 |
| Об обеспечении лекарственными препаратами | 2388 | 2973 |
| Высокотехнологическая медицинская помощь | 156 | 203 |
| Качество оказания медицинской помощи | 321 | 395 |
| Вопросы, связанные с направлением на санаторно-курортное лечение | 61 | 68 |
| Благодарности | 692 | 620 |
| Кадровые вопросы, заработная плата медицинских работников | 201 | 95 |
| Вопросы, связанные с работой портала Государственных и муниципальных услуг РТ  | 198 | 158 |
| Вопросы МСЭ и социальной защиты населения  | 352 | 453 |
| Вопросы, связанные с отношением врачей к пациентам и к их родственникам | 149 | 60 |
| Вопросы медицинского образования и мер социальной поддержки медицинских работников | 412 | 395 |
| Другие | 3065 | 2575 |
| **Всего:** | **12707** | **13710** |

В 2024 году сохранилась устойчивая тенденция превалирования количества электронных обращений граждан над письменными, что связано с удобством и доступностью направления обращений в Министерство через интернет-приемную и на официальный электронный адрес Министерства. Также тенденция к увеличению количества обращений граждан из года в год является ожидаемым в связи с открытием новых объектов здравоохранения, с ростом требований со стороны населения к организации и качеству оказания медицинской помощи, к лекарственному обеспечению, к мерам социальной поддержки.

Личный прием граждан министром и его заместителями в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.11.2006 № 537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» проводится по предварительной записи еженедельно в единый день приёма граждан

 Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство за 2024 год, размещен на официальном сайте в сети Интернет в соответствии с пунктом 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ.