**Анализ работы с обращениями граждан**

**в Министерстве здравоохранения Республики Татарстан за 2023 год**

В Министерство здравоохранения Республики Татарстан (далее – Министерство) за 2023 год поступило 12 930 обращений, из них 12 707 – это письменные обращения граждан, 223 – устные. Из общего количества входящих обращений 6071 письмо поступило через Интернет-приёмную.

 **Таблица 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Год** | **Обращения граждан по всем вопросам** |
| всего | устные | письменные | в т.ч. через Интернет-приёмную |
| 2022 | 16142 | 174 | 15968 | 7283 |
| 2023 | 12930 | 223 | 12707 | 6071 |

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

По тематике письменных обращений, поступивших в 2023, можно выделить следующие основные направления:

**Таблица 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика письменных обращений граждан** | **2023** | **2022** |
| в том числе |
| Оказание медицинской помощи | 4707 | 5866 |
| Об обеспечении лекарственными препаратами | 2388 | 3318 |
| Высокотехнологическая медицинская помощь | 156 | 207 |
| Качество оказания медицинской помощи | 321 | 281 |
| Вопросы, связанные с направлением на санаторно-курортное лечение | 61 | 97 |
| Благодарности | 692 | 680 |
| Кадровые вопросы, заработная плата медицинских работников | 201 | 391 |
| Вопросы, связанные с работой портала Государственных и муниципальных услуг РТ  | 198 | 240 |
| Вопросы МСЭ и социальной защиты населения  | 352 | 390 |
| Вопросы, связанные с отношением врачей к пациентам и к их родственникам | 149 | 179 |
| Вопросы медицинского образования и мер социальной поддержки медицинских работников | 412 | 387 |
| Другие | 3065 | 3932 |
| **Всего:** | **12707** | **15968** |

В результате анализа работы с обращениями граждан по итогам 2023 года отмечается уменьшение общего количества обращений граждан (24,9 %), что обусловлено снижением заболеваемости новой коронавирусной инфекцией, а также увеличением осведомленности.

На 39 % уменьшилось количество обращений, связанных льготным лекарственным обеспечением, работой аптек и ценами на медицинские изделия.

На 24,6 % уменьшилось количество обращений по вопросам оказания медицинской помощи, что связано со снижением заболеваемости новой коронавирусной инфекцией

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 с соблюдением всех санитарных требований безопасности и рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 16.11.2020г. № 02/23426-2020-12.

Анализ обращений граждан, поступивших в Министерство за 2023 год, размещен на официальном сайте в сети Интернет в соответствии с пунктом 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ.