**Анализ работы с обращениями граждан**

**в Министерстве здравоохранения Республики Татарстан за 2022 год**

В Министерство здравоохранения Республики Татарстан (далее – Министерство) за 2022 год поступило 16 142 обращения, из них 15 968 – это письменные обращения граждан, 174 – устные. Из общего количества входящих обращений 7283 письма 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 |
| 2021 | 22731 | 232 | 22499 | 11020 |

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 2022, можно выделить следующие основные направления:

**Таблица 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика письменных обращений граждан** | **2021** | **2022** |
| в том числе |
| Оказание медицинской помощи | 10609 | 5866 |
| Об обеспечении лекарственными препаратами | 3398 | 3318 |
| Высокотехнологическая медицинская помощь | 216 | 207 |
| Качество оказания медицинской помощи | 315 | 281 |
| Вопросы, связанные с направлением на санаторно-курортное лечение | 92 | 97 |
| Благодарности | 347 | 680 |
| Кадровые вопросы, заработная плата медицинских работников | 800 | 391 |
| Вопросы, связанные с работой портала Государственных и муниципальных услуг РТ  | 424 | 240 |
| Вопросы МСЭ и социальной защиты населения  | 714 | 390 |
| Вопросы, связанные с отношением врачей к пациентам и к их родственникам | 164 | 179 |
| Другие | 5420 | 4319 |
| **Всего:** | **22499** | **15968** |

В результате анализа работы с обращениями граждан по итогам 2022 года отмечается уменьшение общего количества обращений граждан (29 %), что обусловлено снижением заболеваемости новой коронавирусной инфекцией, а также увеличением осведомленности.

Внедрение современных пациенториентированных технологий позволило добиться снижения общего числа обращений по вопросам качества оказания медицинской помощи (10,8 %).

Незначительно (2,3 %) уменьшилось количество обращений, связанных льготным лекарственным обеспечением, работой аптек и ценами на медицинские изделия.

На 44,7 % 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 2022 год, размещен на официальном сайте в сети Интернет в соответствии с пунктом 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ.

 *Приложение*

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан**

**в 2022 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего обращенийграждан2022\* | Всего обращений граждан2021 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный приемруководителем | В т.ч. прием по системевидеоконференции | Письменныеобращения | В т.ч. поступилочерез Интернет-приемную\*\* | Взято наконтроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
|  Министерство здравоохранения Республики Татарстан | 16142 | 22731 | 174 | 20 | 0 | 15968 | 7283 | 15288 | 16 | 13796 |