

Анализ работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Татарстан за 2025 год

В Министерство здравоохранения Республики Татарстан (далее – Министерство) за 2025 год поступило 15 015 обращений, из них 14 766 – это письменные обращения граждан, 249 – устные. Из общего количества входящих обращений 5229 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
2025	15015	249	14766	5229

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 2025 году, можно выделить следующие основные направления:

Таблица 2

Тематика письменных обращений граждан	2025	2024
в том числе		
Оказание медицинской помощи	6916	5715
Об обеспечении лекарственными препаратами	3184	2973
Высокотехнологическая медицинская помощь	130	203
Качество оказания медицинской помощи	442	395
Вопросы, связанные с направлением на санаторно-курортное лечение	82	68
Благодарности	456	620
Кадровые вопросы, заработка плата медицинских работников	80	95
Вопросы, связанные с работой портала Государственных и муниципальных услуг РТ	187	158
Вопросы МСЭ и социальной защиты населения	285	453
Вопросы, связанные с отношением врачей к пациентам и к их родственникам	115	60
Вопросы медицинского образования и мер социальной поддержки медицинских работников	335	395
Другие	2554	2575
Всего:	14766	13710

В 2025 году количество обращений, поступивших в Министерство, увеличилось на 7,2 %. На 17,3 % возросло количество обращений, связанных с организацией и оказанием медицинской помощи, на 6,6 % - количество обращений по вопросам лекарственного обеспечения. Увеличение количества обращений обусловлено доступностью подачи заявления в электронном виде – так обращения от одного и того же заявителя поступают одновременно из нескольких источников, перенаправляются из других ведомств.

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 2025 год, размещен на официальном сайте в сети Интернет в соответствии с пунктом 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан
с 1 января по 31 декабря 2025 года**

Министерство/ Ведомство	Всего обращений граждан 2025*	Всего обращений граждан 2024	Устные обращени я (личный прием и телефонн ые звонки)	В т.ч. личный прием руковод ителем	В т.ч. прием по системе видео конфере нции	Письм енные обраще ния	В т.ч. поступило через Интернет- приемную**	В т.ч. поступило через ПОС (платформа обратной связи)***	Взято на контр оль	Провере но с выездом на место	Решено положите льно
Министерство здравоохранения Республики Татарстан	15015	13927	249	21	0	14766	5229	0	14310	0	12768

*Всего обращений = суммарное значение ячеек **устные обращения** и **письменные обращения**.

**Интернет приемная входит в число письменных обращений.

***Обращения, поступившие через ПОС, входят в число письменных обращений.