

Информация об итогах работы в сфере рассмотрения
обращений и сообщений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, за 2023 год

Деятельность министерства здравоохранения Астраханской области (далее - министерство) по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Законом Астраханской области от 10 апреля 2012 года № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области»;

распоряжением Губернатора Астраханской области от 30 мая 2017 года № 341-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц»;

постановлением Правительства Астраханской области от 1 марта 2005 года № 4-П «О министерстве здравоохранения Астраханской области» (с последующими внесенными изменениями и дополнениями).

За 2023 год в министерство поступило 4154 обращения и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

1. Администрация Губернатора Астраханской области — 1124 обращения.

2. Интернет-приемная — 273 обращения.

3. Из других органов власти, учреждений организаций — 964 обращения.

4. Передано лично заявителями — 506 обращений.

5. Почтовая связь, электронная почта, личный прием — 1287 обращений.

Приоритетными в обращениях граждан являются вопросы:

- оказание медицинской помощи в поликлиниках (802 обращения);
- оказание медицинской помощи в стационарных условиях (307 обращений);
- лекарственное обеспечение и льготы (714 обращений);
- жалобы на работу медицинских учреждений и их сотрудников (517 обращений).

Министерством проводится работа по рассмотрению устных обращений граждан, в том числе организован личный прием граждан министром здравоохранения Астраханской области и его заместителями, а также лицами, уполномоченными на проведение личного приема.

Министр здравоохранения Астраханской области проводит личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым Губернатором Астраханской области. Также еженедельно по средам министром и заместителями министра здравоохранения Астраханской области ведется прием граждан в специально отведенном помещении на первом этаже здания министерства.

За 2023 должностными лицами министерства проведено 67 личных приемов, принято 226 человек.

С 01.04.2022 на территории Астраханской области реализуется федеральный проект «ЗдравКонтроль», в рамках которого организована работа двух медицинских чатов (Астрахань.Здоровье и Астраханская область.Здоровье) для решения вопросов, возникающих у жителей при обращении за медицинской помощью.

Работа организована в мессенджере «Телеграмм» с участием жителей региона и подключением организаторов здравоохранения в регионе для подготовки оперативных ответов и решений по проблемам, возникающим у жителей при обращении за медицинской помощью в государственные учреждения здравоохранения.

В целях повышения эффективности взаимодействия с населением и структурами гражданского общества, информирования населения по наиболее часто поступающим вопросам министерство активно сотрудничает со средствами массовой информации. Представители министерства участвуют в подготовке и проведении телевизионных передач, радиозэфирах. В печатных изданиях, а также на сайтах электронных СМИ регулярно публикуются статьи, посвященные актуальным вопросам совершенствования медицинской помощи населению Астраханской области, интервью с руководителями и специалистами министерства.