

**АНАЛИЗ РАБОТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
ЗА 1 КВАРТАЛ 2018 ГОДА**

За 1 квартал 2018 года по вопросам здравоохранения поступило 1524 письменных обращений граждан, рассмотрено - 1329 (за 1 квартал 2017 – 1247: рост на 18%).

Из вышестоящих организаций поступило 925 обращений, что составляет 60 % (за 1 квартал 2017 – 696: рост на 24 %):

- из правительства Воронежской области - 239 (15,6 %);
- из них Администрация Президента РФ – 169 (70 %)
- из Министерства здравоохранения - 285 (18,7 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 23 (1,5 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 9 (0,5 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 15 (1 %);
- из других учреждений - 354 (23,3 %);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 599 обращений, что составляет 40 % от общего количества (за 1 квартал 2017 – 551: рост на 8 %).

Специалистами департамента рассмотрено 687 обращений из общего количества (45 %), 642 (42,1 %) обращения направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 1 квартал 2017 – 506: рост на 21 %). 195 обращений (13 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- заявления - 1354 (89 %);
- жалобы - 18 (1 %);
- предложения - 5 (0,3 %).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней: 810 – 60 %;
- до 30 дней: 519 – 40 %.

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 460 обращений (30 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 662 обращения (43,4 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 400 обращений (26,2 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 3 (0,1 %) обращения, от инвалидов по общему заболеванию - 176 обращений (11,5 %).

Повторных обращений – 36, что составило 2,3 % от общего числа (за 1 квартал 2017 – 56: снижение на 35 %), дублированных - 214 (14 %) (за 1 квартал 2017 – 60: рост на 71 %), коллективных 84 (5,5 %) (за 1 квартал 2017 – 36: рост на 57 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 23 (1,5 %);
- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи в пределах области - 197 (13 %);
- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи за пределами области - 59 (4 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 123 (8 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 200 (13 %);
- по грубости и невнимательности медицинских работников - 58 (4 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 198 (13 %);
- организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 33 (2 %);
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 37 (2,4 %);
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 4 (0,2 %);
- по вопросам МСЭ - 46 (3 %);
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 11 (1 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 148 (9,7 %);
- по кадровым вопросам - 31 (2 %);
- по вопросам предоставления жилья - 6 (0,4 %);
- по вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам - 0;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 24 (1,5 %);
- по вопросам действий главных врачей - 18 (1 %);
- по другим вопросам здравоохранения - 308 (20 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 23 обращения. Признано частично обоснованным 0. Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 4 обращения (за 1 квартал 2017 года 19 обращений, частично обоснованных 3 (15,7 %));

- на недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 200 обращений (из них 1 (0,5 %) признано частично обоснованным). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 41 обращение (за 1 квартал 2017 года 159 обращений, частично обоснованных 6 (3,7 %));

- на неудовлетворительную работу стационаров поступило 123 обращения (из них нашли подтверждение 4 (3,2 %) обращения). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 61 обращение (за 1 квартал 2017 года 87 обращений, частично обоснованных 4 (6,4 %));

- на работу скорой медицинской помощи поступило 37 обращений, (из них признано частично обоснованным 1 (2,7 %) обращение), что больше аналогичного периода прошлого года на 5 обращений (за 1 квартал 2017 года 32 обращения, частично обоснованных 5 (15,6 %));

По результатам рассмотрения жалоб издано 6 приказов по медицинским организациям. За недобросовестное исполнение должностных обязанностей были применены следующие меры дисциплинарного воздействия:

	Объявлены выговоры	Объявлены замечания	Уволены
Главные врачи	-	-	-
Заместитель гл. врача	-	-	-
Заведующие отделением	-	-	-
Врачи	2	4	-
Средний мед. персонал	-	-	-

Из общего количества обращений 148 - благодарности, что составило 9,7 % от общего числа (за 1 квартал 2017 – 107: рост на 28 %):

- 109 благодарностей поступило в адрес сотрудников лечебных учреждений ГО г. Воронеж;

- 21 благодарность в адрес сотрудников областных учреждений здравоохранения;

- 14 благодарностей в адрес сотрудников районных учреждения здравоохранения.

Все обращения, поступившие в департамент, подлежат объективному и всестороннему рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Особое внимание при рассмотрении уделялось коллективным обращениям. При необходимости обращения рассматривались с выездом сотрудников департамента на место. С целью сокращения повторных обращений заявителям направляются письменные ответы с разъяснениями по указанным вопросам.

В департаменте здравоохранения проводится личный прием граждан каждую вторую среду месяца, записаться на личный прием можно по телефону 212-71-62. За 1 квартал 2018 года было принято 72 человека, что больше, чем в 1 квартале 2017 года (47 человек).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В. Гордеева. В первом квартале 2018 года руководитель департамента здравоохранения проводил прием граждан Новохоперском, Хохольском и Подгоренском районах Воронежской области. В среднем на каждом приеме было принято от 10 до 20 человек. Большинство вопросов было положительно решено на месте.

Также в департаменте здравоохранения Воронежской области функционируют четыре «горячие линии»:

1. «Горячая линия» по вопросам организации медицинской помощи, телефон 253-18-75, 212-61-80. За 1 квартал 2018 года поступило 889 обращений. Вопросы распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 18

- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи в пределах области - 97
 - по вопросам оказания специализированной медицинской помощи за пределами области - 25
 - о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 69
 - о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 238
 - по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 29
 - по вопросам лекарственного обеспечения - 102
 - по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 82
 - по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 23
 - по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 2
 - по вопросам МСЭ - 49
 - по вопросам санаторно-курортного лечения - 13
 - по вопросам благодарности медицинским работникам - 8
 - по кадровым вопросам - 2
 - по вопросам начисления заработной платы медработникам - 0
 - по вопросам действий главных врачей - 0
 - по другим вопросам здравоохранения - 132
2. «Горячая линия» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан, телефон 253-18-75, 212-61-80. За 1 квартал 2018 года обращений не поступало.
3. «Горячая линия» по вопросам оплаты труда работников сферы здравоохранения, телефон 212-71-61. За 1 квартал 2018 года поступило 5 обращений.
4. «Горячая линия» по вопросам лекарственного обеспечения, обращения лекарственных средств и медицинских изделий и их качества, телефон 8-800-775-36-03. За 1 квартал 2018 года поступило 904 обращения.

**Статистические данные
о работе с обращениями граждан в I квартале 2018 года**

Департамент здравоохранения Воронежской области

(наименование структурного подразделения правительства области или ИОГВ Воронежской области)

1. Поступило письменных обращений и принято от граждан на личном приеме
всего – 1589

Из них:

1.1. Письменных обращений – 1524

в т.ч.:

1.1.1. Взято на контроль – 882

1.1.2. Проверено комиссионно – 259

1.1.3. Проверено с выездом на место – 1

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 213

1.1.5. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (*сумма
поддержано + меры приняты*) – 154

1.1.5.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 148

1.1.5.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 6

1.1.6. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 835

1.1.7. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 340

1.1.8. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 628

1.1.9. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 59

1.1.10. Направлено по компетенции в иной орган – 642

1.1.11. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами
местного самоуправления – 214

1.1.12. Рассмотрено с нарушением установленных сроков – 0

1.1.13. Срок рассмотрения продлен – 3

1.1.14. Ответ подписан руководителем государственного органа
(структурного подразделения правительства области) – 5

1.1.15. Ответ подписан уполномоченным лицом – 682

1.1.16. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения
обращения ответ не получен – 0

1.2. Принято обращений на личном приеме граждан руководителями – 72

1.2.1. Взято на контроль – 53

1.2.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (*сумма
поддержано + меры приняты*) – 44

1.2.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 38

- 1.2.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 6
- 1.2.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 19
- 1.2.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0
- 1.2.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 69
- 1.2.6. Направлено по компетенции в иной орган – 3
- 1.3. Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан – 0
- 1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, привлечены к ответственности – 6
- 1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, не привлечены к ответственности – 0
- 1.6. Формы ответа заявителю:
 - 1.6.1. В письменной форме – 387
 - 1.6.2. В форме электронного документа – 241
 - 1.6.3. В устной форме – 69 (на личном приеме)
- 1.7. Количество повторных обращений – 36
- 1.8. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан –
 - обращение гр. П. А.Т. по вопросу оказания медицинской помощи. Принятые меры: Заявителю выдано на руки направление на консультацию в ФГБУ «Московский НИИ ГБ им. Гельмгольца» Минздрава России.
 - обращение гр. С. Е.С. по вопросу установления группы инвалидности. Принятые меры: заявителю выдано направление на медико-социальную экспертизу.
 - обращение гр. К. Г.Е. по вопросу льготного лекарственного обеспечения. Принятые меры: заявитель обеспечен необходимыми для лечения препаратами.

СВЕДЕНИЯ
о рассмотрении обращений в I квартале 2018 года
на предмет наличия в них информации о фактах коррупции со стороны
должностных лиц

1. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, всего –

Из них:

- 1.1. рассмотрено – 0
- 1.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – 0
- 1.3. факты подтвердились – 0

2. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) -