

## АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 2 КВАРТАЛ 2018 ГОДА

За 2 квартал 2018 года в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 1390 письменных обращений граждан, рассмотрено - 1254 (за 2 квартал 2017 – 1447: снижение на 3,9 %).

Из вышестоящих организаций поступило 775 обращений, что составляет 56 % (за 2 квартал 2017 – 830: снижение на 6,6 %):

- из правительства Воронежской области - 321 (23 %);
- из них Администрации Президента РФ – 149 (46,4 %)
- из Министерства здравоохранения - 260 (18,7 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 17 (1,2 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 3 (0,2 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 7 (0,5 %);
- из других учреждений - 167 (12 %).

Непосредственно от заявителей в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 615 обращений, что составляет 44 % от общего количества (за 2 квартал 2017 – 617: снижение на 0,3 %).

Специалистами департамента рассмотрено 541 обращение из общего количества (39 %), 713 (51 %) обращений направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 2 квартал 2017 – 383: рост на 46,2 %). 136 обращений (10 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- заявления - 1212 (87 %);
- жалобы - 18 (1,2 %);
- предложения - 7 (0,5 %).

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 392 обращения (28 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 650 обращений (46 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 455 обращений (32 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 2 (0,1 %) обращения, от инвалидов по общему заболеванию - 117 обращений (8,4 %).

Повторных обращений – 25, что составило 1,7 % от общего числа (за 2 квартал 2017 – 47: снижение на 46 %), дублированных - 175 (12,5 %) (за 2 квартал 2017 – 37: рост на 78 %), коллективных 53 (13,8 %) (за 2 квартал 2017 – 59: снижение на 10 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 18 (1,2 %);
- лечение и оказание медицинской помощи - 145 (10,4 %);
- по вопросам оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 59 (4 %);
- обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения - 25 (1,7 %);
- медицинское обслуживание сельских жителей - 20 (1,4 %);
- квоты на оказание высокотехнологической медицинской помощи - 15 (1 %);
- помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения - 10 (0,7 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 136 (9,7 %);
- отношение к больным и их родственникам - 31 (2,2 %);
- служба скорой и неотложной медицинской помощи - 55 (4 %);
- работа медицинских учреждений и их сотрудников - 238 (17 %);
- по вопросам МСЭ - 27 (2 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 153 (11 %);
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 12 (1 %);
- ремонт медицинских организаций - 8 (0,5 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 18 обращений. Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 1 обращение. Признано частично обоснованным 0. (за 2 квартал 2017 года 17 обращений, частично обоснованных 1 (5,8 %));

- на работу скорой медицинской помощи поступило 55 обращений (из них признано частично обоснованным 0). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 40 обращений (за 2 квартал 2017 года - 15 обращений, частично обоснованных 2 (13 %));

- по вопросам лекарственного обеспечения поступило 136 обращений, что меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 33 обращения (за 2 квартал 2017 года 169 обращений).

По результатам рассмотрения жалоб издано 3 приказа 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	1	2	-
Средний мед. персонал	-	-	-

Из общего количества обращений 153 - благодарности, что составило 11 % от общего числа (за 2 квартал 2017 – 158: снижение на 3 %):

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

- 61 благодарность в адрес сотрудников областных учреждений здравоохранения;

- 6 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 2 квартал 2018 года было принято 50 человек, что меньше, чем во 2 квартале 2017 года (60 человек).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области. Во втором квартале 2018 года руководитель департамента здравоохранения проводил прием граждан в Кантемировском, Семилукском и Каменском муниципальном районе 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 212-61-80. За 2 квартал 2018 года поступило 977 обращений, что больше, чем за 1 квартал 2018 года на 88 обращения. (за 1 квартал 2018 года 889 обращений).

Вопросы распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 12
- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи в пределах области - 96
- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи за пределами области - 31
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 101
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 231
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 42
- по вопросам лекарственного обеспечения - 119
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 45

- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 38
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 4
- по вопросам МСЭ - 53
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 21
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 13
- по кадровым вопросам - 7
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 0
- по вопросам действий главных врачей - 0
- по другим вопросам здравоохранения - 164.

2. «Горячая линия» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан, телефон 212-71-40. За 2 квартал 2018 года обращений не поступало. (За 1 квартал 2018 года обращений не поступало).

3. «Горячая линия» по вопросам оплаты труда работников сферы здравоохранения, телефон 212-71-61. За 2 квартал 2018 года поступило 2 обращения, что меньше, чем за 1 квартал 2018 года на 3 обращения (за 1 квартал 2018 года 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 2 квартал 2018 года поступило 1132 обращения, что больше, чем за 1 квартал 2018 года на 228 обращений (за 1 квартал 2018 года 904 обращения).

**Статистические данные  
о работе с обращениями граждан во II 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 – 1440  
Из них:
  - 1.1. Письменных обращений – 1390  
в т.ч.:
    - 1.1.1. Взято на контроль – 677
    - 1.1.2. Проверено комиссионно – 211
    - 1.1.3. Проверено с выездом на место – 5
    - 1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 179
    - 1.1.5. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (сумма поддержано + меры приняты) – 109
      - 1.1.5.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 79
      - 1.1.5.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 30
    - 1.1.6. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 326
    - 1.1.7. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 52
    - 1.1.8. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 43
    - 1.1.9. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 11
    - 1.1.10. Направлено по компетенции в иной орган – 713
    - 1.1.11. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 119
    - 1.1.12. Рассмотрено с нарушением установленных сроков – 0
    - 1.1.13. Срок рассмотрения продлен – 4
    - 1.1.14. Ответ подписан руководителем государственного органа (структурного подразделения правительства области) – 4
    - 1.1.15. Ответ подписан уполномоченным лицом – 526
    - 1.1.16. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 3
  - 1.2. Принято обращений на личном приеме граждан руководителями – 50
    - 1.2.1. Взято на контроль – 10
    - 1.2.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (сумма поддержано + меры приняты) – 22
      - 1.2.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 1
      - 1.2.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 21

- 1.2.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 23
- 1.2.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 2
- 1.2.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0
- 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 – 3
- 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 – 329
  - 1.6.2. В форме электронного документа – 201
  - 1.6.3. В устной форме – 37 (на личном приеме)
- 1.7. Количество повторных обращений – 25
- 1.8. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан –
  - обращение гр. Б. М.И. по вопросу оказания медицинской помощи её сыну. Принятые меры: приняты меры для оказания необходимой медицинской помощи Б. Ю.А. (в том числе и направление в Федеральную клинику).
  - обращение гр. Л. И.П. по вопросу оказания офтальмологической помощи. Принятые меры: при наличии медицинских показаний заявитель будет направлен в БУЗ ВО «ВОКОБ» для проведения бесплатного офтальмологического обследования и лечения глаз в установленном порядке.
  - обращение гр. Х. Е.П. по вопросу льготного лекарственного обеспечения. Принятые меры: заявитель обеспечен необходимыми для лечения препаратами.

## **СВЕДЕНИЯ**

**о рассмотрении обращений во II 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 – 2

Из них:

1.1. рассмотрено – 2

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) -