

## АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 3 КВАРТАЛ 2018 ГОДА

За 3 квартал 2018 года в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 1298 письменных обращений граждан, рассмотрено - 1194 (за 3 квартал 2017 – 1351: снижение на 3,9 %).

Из вышестоящих организаций поступило 758 обращений, что составляет 58 % (за 3 квартал 2017 – 810: снижение на 6,4 %):

- из правительства Воронежской области - 302 (23 %);
- из них Администрации Президента РФ – 104 (34,4 %)
- из Министерства здравоохранения - 237 (18,2 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения - 20 (1,5 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 5 (0,4 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 10 (0,8 %);
- из других учреждений - 184 (14 %).

Непосредственно от заявителей в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 540 обращений, что составляет 42 % от общего количества (за 3 квартал 2017 – 541: снижение на 0,2 %).

Специалистами департамента рассмотрено 602 обращения из общего количества (46 %), 592 (45,6 %) обращения направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 3 квартал 2017 – 451: рост на 24 %). 104 обращения (8 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- заявления - 1187 (91,1 %);
- жалобы - 18 (1,3 %);
- предложения - 2 (0,1 %).

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 408 обращений (31,4 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений обслуживающих население ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 541 обращение (41,6 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 383 обращения (30 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 2 (0,1 %) обращения, от инвалидов по общему заболеванию - 122 обращения (9,3 %).

Повторных обращений – 35, что составило 2,6 % от общего числа (за 3 квартал 2017 – 54: снижение на 35 %), дублированных - 147 (11,3 %) (за 3 квартал 2017 – 24: рост на 83 %), коллективных 28 (2,1 %) (за 3 квартал 2017 – 39: снижение на 28,2 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 18 (1,3 %);
- лечение и оказание медицинской помощи - 119 (9,1 %);
- обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения - 45 (3,4 %);
- медицинское обслуживание сельских жителей - 30 (2,3 %);
- квоты на оказание высокотехнологической медицинской помощи - 33 (2,5 %);
- помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения - 15 (1,1 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 125 (9,6 %);
- отношение к больным и их родственникам - 74 (5,7 %);
- служба скорой и неотложной медицинской помощи - 22 (1,6 %);
- работа медицинских учреждений и их сотрудников - 242 (18,6 %);
- по вопросам МСЭ - 35 (2,6 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам – 91 (7 %);
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 9 (0,6 %);
- ремонт медицинских организаций - 14 (1 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 18 обращений. Это аналогично периоду прошлого года. Признано частично обоснованным 0. (за 3 квартал 2017 года 18 обращений, частично обоснованных 2 (11 %));

- на работу скорой медицинской помощи поступило 22 обращения (из них признано частично обоснованными 0). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 9 обращений (за 3 квартал 2017 года - 13 обращений, частично обоснованных 0);

- по вопросам лекарственного обеспечения поступило 125 обращений, что меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 64 обращения (за 3 квартал 2017 года 189 обращений).

По результатам рассмотрения жалоб издано 5 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	1	1	-
Врачи	3	3	-
Средний мед. персонал	-	1	-

Из общего количества обращений 91 - благодарность, что составило 7 % от общего числа (за 3 квартал 2017 – 118: снижение на 23 %):

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

- 38 благодарностей в адрес сотрудников областных учреждений здравоохранения;

- 17 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 3 квартал 2018 года было принято 43 человека, что меньше, чем в 3 квартале 2017 года (63 человека).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области. В третьем квартале 2018 года руководитель департамента здравоохранения проводил прием граждан в Рамонском, Подгоренском муниципальных районах Воронежской области и в Центральном районе г. Воронежа. 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 3 квартал 2018 года поступило 991 обращение, что больше, чем за 2 квартал 2018 года на 14 обращений. (за 2 квартал 2018 года 977 обращений).

Вопросы распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных – 9;
- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи в пределах области – 108;
- по вопросам оказания специализированной медицинской помощи за пределами области – 42;
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах – 112;
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях – 248;
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников – 31;
- по вопросам лекарственного обеспечения – 120;
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села – 28;
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи – 46;

- по вопросам дополнительного питания беременных и детей – 2;
- по вопросам МСЭ – 61;
- по вопросам санаторно-курортного лечения – 19;
- по вопросам благодарности медицинским работникам – 7;
- по кадровым вопросам – 5;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам – 0;
- по вопросам действий главных врачей – 2;
- по другим вопросам здравоохранения – 151.

2. «Горячая линия» по вопросам антикоррупционного просвещения граждан, телефон 212-71-40. За 3 квартал 2018 года обращений не поступало. (За 2 квартал 2018 года обращений не поступало).

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

4. «Горячая линия» по вопросам лекарственного обеспечения, обращения лекарственных средств и медицинских изделий и их качества, телефон 8-800-775-36-03. За 3 квартал 2018 года поступило 1232 обращения, что больше, чем за 2 квартал 2018 года на 100 обращений (за 2 квартал 2018 года 1132 обращения).

**Статистические данные  
о работе с обращениями граждан в III 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 – 1341

Из них:

1.1. Письменных обращений – 1298

в т.ч.:

1.1.1. Взято на контроль – 602

1.1.2. Проверено комиссионно – 239

1.1.3. Проверено с выездом на место – 1

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 208

1.1.5. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (*сумма поддержано + меры приняты*) – 128

1.1.5.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 89

1.1.5.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 39

1.1.6. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 389

1.1.7. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 56

1.1.8. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 18

1.1.9. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 11

1.1.10. Направлено по компетенции в иной орган – 592

1.1.11. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 123

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) – 4

1.1.15. Ответ подписан уполномоченным лицом – 587

1.1.16. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 5

1.2. Принято обращений на личном приеме граждан руководителями – 43

1.2.1. Взято на контроль – 11

1.2.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (*сумма поддержано + меры приняты*) – 28

1.2.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 16

1.2.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 12

1.2.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 9

1.2.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0

- 1.2.6. Направлено по компетенции в иной орган – 0
- 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 – 9
- 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 – 349
  - 1.6.2. В форме электронного документа – 242
  - 1.6.3. В устной форме – 32 (на личном приеме)
- 1.7. Количество повторных обращений – 35
- 1.8. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан –
- обращение гр. Ж. В.М. по вопросу эндопротезирования коленного сустава. Принятые меры: департаментом здравоохранения Воронежской области заявителю оформлен Талон-направление в ФГБУ «РНИИТО им. Р.Р. Вредена».
  - обращение гр. К.А.В. по вопросу оказания медицинской помощи. Принятые меры: заявителю дано направление на консультацию в БУЗ ВО ВОКБ 1, по результатам которого будет решен вопрос о дальнейшей тактике лечения.
  - обращение гр. К.А.И. по вопросу льготного лекарственного обеспечения. Принятые меры: заявитель обеспечен необходимыми для лечения препаратами.

**СВЕДЕНИЯ**  
**о рассмотрении обращений в III 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) -