

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 1 КВАРТАЛ 2017 ГОДА

За 1 квартал 2017 года по вопросам здравоохранения поступило 1247 письменных обращений граждан, рассмотрено - 1145 (за 1 квартал 2016 – 1571: снижение на 20%).

Из вышестоящих организаций поступило 696 обращений, что составляет 56 % (за 1 квартал 2016 – 737: снижение на 5%):

- из правительства Воронежской области - 269 (21,5%);
- из Министерства здравоохранения - 256 (20,5%);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 17 (1,4 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 7 (0,6 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 7 (0,6 %);
- из других учреждений - 140 (11,2%);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 551 обращение, что составляет 44% от общего количества (за 1 квартал 2016 – 834: снижение на 34%).

Специалистами департамента рассмотрено 639 обращений из общего количества (51,2 %), 506 обращений направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 1 квартал 2016 – 151: рост на 66%). 102 обращения (8,1 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- просьбы - 336 (26,9%);
- заявления - 782 (62,7%);
- жалобы - 19 (1,5%);
- предложения - 3 (0,2%).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней: 616 – 54 %;
- до 30 дней: 529 – 46 %.

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 461 письменное обращение (36,9%).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 514 обращений (41,2 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 203 обращения (16,2%).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 12 обращений (0,9 %), от инвалидов по общему заболеванию - 88 обращений (7 %).

Повторных обращений – 56, что составило 4,4 % от общего числа (за 1 квартал 2016 – 86: снижение на 35%), дублированных - 6 (0,4 %) (за 1 квартал 2016 – 18: снижение на 66%), коллективных 36 (2,8 %) (за 1 квартал 2016 – 52: снижение на 31%).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 19 (1,5%);

- об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 121 (9,7%);
- об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 44 (3,5 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 62 (4,9%);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 159 (12,7%);
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 33 (2,6%);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 145 (11,6 %);
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 23 (1,8%);
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 32 (2,5%);
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей – 0;
- по вопросам МСЭ - 32 (2,5 %);
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 11 (0,8%);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 107 (8,5 %);
- по кадровым вопросам - 12 (0,9 %);
- по вопросам предоставления жилья - 1 (0,08%);
- по вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам – 0;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 7 (0,5%);
- по вопросам действий главных врачей - 7 (0,5%);
- по другим вопросам здравоохранения - 432 (34,6 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 19 обращений, 3 из них признаны частично обоснованными. Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 16 обращений (за 1 квартал 2016 года 35 обращений, частично обоснованных 6);
- на недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 159 (12,7%) обращений, из них 6 признаны частично обоснованными. Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 193 обращения (за 1 квартал 2016 года 352 обращения, частично обоснованных 5);
- на неудовлетворительную работу стационаров поступило 62 (4,9%) обращения, из них нашли подтверждение 4 обращений. Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 18 обращений (за 1 квартал 2016 года 80 обращений, частично обоснованных 4);
- о работе скорой медицинской помощи поступило 32 (2,5%) обращения, признаны частично обоснованными 5 обращений. Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 5 обращений, причем за 1 квартал 2016 года частично обоснованных обращений не выявлено.

По результатам рассмотрения жалоб издано 13 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	2	-
Врачи	2	8	-
Средний мед. персонал	1	4	-

Из общего количества писем благодарностей – 107, что составило 8,5% от общего числа (за 1 квартал 2016 – 135: снижение на 20%):

- 71 благодарность поступила в адрес лечебных учреждений ГО г. Воронеж;

- 16 благодарностей в адрес областных учреждений здравоохранения;

- 20 благодарностей в адрес 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 через приемную департамента по телефону 255-43-40. За 1 квартал 2017 года было принято 47 человек, что меньше, чем в 1 квартале 2016 года (59 человек).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В. Гордеева. В первом квартале 2017 года прием граждан руководитель департамента здравоохранения проводил в Россошанском и Поворинском районах области и г. Нововоронеж. В среднем на каждом приеме было принято от 10 до 20 человек. Большинство вопросов было положительно решено на месте.