

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 12 МЕСЯЦЕВ 2017 ГОДА

За 12 месяцев 2017 года по вопросам здравоохранения поступило 5575 письменных обращений граждан, рассмотрено - 5367 (за 12 месяцев 2016 – 6001: снижение на 7 %).

Из вышестоящих организаций поступило 3584 обращение, что составляет 64 % (за 12 месяцев 2016 – 3152: рост на 11,7 %):

- из правительства Воронежской области - 1158 (20,8 %);
- из них Администрация Президента РФ - 315 (27,2 %)
- из Министерства здравоохранения - 1268 (22,7 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 72 (1,3 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 32 (0,5 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 30 (0,5 %);
- из других учреждений - 1011 (18,1 %);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 1991 обращение, что составляет 36 % от общего количества (за 12 месяцев 2016 – 2849: снижение на 30,1 %).

Специалистами департамента рассмотрено 2974 обращения из общего количества (53,5 %), 2380 (42,7 %) обращений направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 12 месяцев 2016 – 765: рост на 67,8 %). 208 обращений (3,8 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- заявления - 4921 (88,2 %);
- жалобы - 81 (1,4 %);
- предложения - 28 (0,7 %).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней: 2861 – 53 %;
- до 30 дней: 2506 – 47 %.

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 1664 обращений (29,9 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 2499 обращений (44,9 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 1401 обращение (25,1 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 18 обращений (0,3 %), от инвалидов по общему заболеванию - 455 обращений (8,1 %).

Повторных обращений – 219, что составило 3,9 % от общего числа (за 12 месяцев 2016 – 396: снижение на 44,6 %), дублированных - 203 (3,6 %) (за 12 месяцев 2016 – 91: рост на 55 %), коллективных 198 (3,5 %) (за 12 месяцев 2016 – 244: снижение на 18,8 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 78 (1,4 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 642 (11,5 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 167 (3 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 370 (6,6 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 644 (11,5 %);
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 172 (3 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 670 (12 %);
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 58 (1 %);
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 92 (1,6 %);
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 8 (0,1 %);
- по вопросам МСЭ - 140 (2,5 %);
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 44 (0,7 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 545 (9,7 %);
- по кадровым вопросам - 48 (0,8 %);
- по вопросам предоставления жилья - 4 (0,1 %);
- по вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам - 0;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 38 (0,7 %);
- по вопросам действий главных врачей - 38 (0,7 %);
- по другим вопросам здравоохранения - 1624 (29 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 78 обращений (9 (11,5%) из них признано частично обоснованным). Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 32 обращения (за 12 месяцев 2016 года 110 обращение, частично обоснованных 14 (12,7%));
- на недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 644 обращения (из них 19 (2,9 %) признаны частично обоснованными). Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 321 обращение (за 12 месяцев 2016 года 965 обращения, частично обоснованных 15 (1,5 %));
- на неудовлетворительную работу стационаров поступило 370 обращений (из них нашли подтверждение 16 (4,3 %) обращений). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 23 обращения (за 12 месяцев 2016 года 347 обращений, частично обоснованных 23 (6,6 %));
- на работу скорой медицинской помощи поступило 92 обращения, (признаны частично обоснованными 8 (8,6 %) обращений), что больше аналогичного периода прошлого года на 19 обращения (за 12 месяцев 2016 года 73 обращений, частично обоснованных 4 (5,4 %));

По результатам рассмотрения жалоб издано 40 приказов по медицинским организациям и 1 - по департаменту здравоохранения Воронежской области. За недобросовестное исполнение должностных обязанностей были применены следующие меры дисциплинарного воздействия:

| | Объявлены выговоры | Объявлены замечания | Уволены |
|--------------------------|-----------------------|------------------------|---------|
| Главные врачи | - | 1 | - |
| Заместитель гл. врача | - | - | - |
| Заведующие отделением | 1 | 3 | - |
| Врачи | 8 | 18 | - |
| Средний мед. персонал | 2 | 5 | - |

Из общего количества обращений 545 - благодарности, что составило 9,7 % от общего числа (за 12 месяцев 2016 – 588: снижение на 7,3 %):

- 283 благодарности поступило в адрес лечебных учреждений ГО г. Воронеж;

- 200 благодарностей в адрес областных учреждений здравоохранения;

- 72 благодарности 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 по телефону 212-71-62. За 2017 год было принято 215 человек, что больше, чем в за 2016 год (208 человек).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В. Гордеева. За 12 месяцев 2017 года руководитель департамента здравоохранения проводил прием граждан в Россошанском, Поворинском, Нововоронежском, Ольховатском, Петропавловском, Верхнемамонском, Калачеевском, Богучарском, Бобровском, Борисоглебском, Подгоренском и Острогожском районах Воронежской области. В среднем на каждом приеме было принято от 10 до 20 человек. Большинство вопросов было положительно решено на месте.

**Статистические данные о работе с обращениями граждан
за 12 месяцев 2017 года**

Департамент здравоохранения Воронежской области

(наименование структурного подразделения правительства области или ИОГВ Воронежской области)

1. Поступило письменных обращений и принято граждан на личном приеме всего – 5790
Из них:
 - 1.1. Письменных обращений – 5575
в т.ч.:
 - 1.1.1. Взято на контроль – 3182
 - 1.1.2. Проверено комиссионно – 78
 - 1.1.3. Проверено с выездом на место – 14
 - 1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 826
 - 1.1.5. С результатом рассмотрения «поддержано» – 596
 - 1.1.6. С результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты» – 51
 - 1.1.7. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 4574
 - 1.1.8. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 708
 - 1.1.9. Переадресованных по компетенции – 658
 - 1.1.10. Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 709
 - 1.1.11. Рассмотренных с нарушением установленных сроков – 0
 - 1.1.12. Срок рассмотрения продлен – 39
 - 1.1.13. Ответ подписан руководителем государственного органа или органа местного самоуправления – 234
 - 1.1.14. Ответ подписан уполномоченным лицом – 5120
 - 1.1.15. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 13
 - 1.2. Принято граждан руководителями на личном приеме – 215
 - 1.2.1. Взято на контроль – 131
 - 1.2.2. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0
 - 1.2.3. С результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты» – 0
 - 1.2.4. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 84
 - 1.2.5. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 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, понесли наказание – 56

- 1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан не привлечены к ответственности – 0
- 1.6. Форма ответа заявителю:
- 1.6.1. В письменной форме – 3283
- 1.6.2. В форме электронного документа – 2071
- 1.6.3. В устной форме – 84 (на личном приеме)
- 1.7. Количество повторных обращений – 219
- 1.8. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:
- обращение гр. Т. В.С. по вопросу оказания высокотехнологической медицинской помощи. Принятые меры: заявитель консультирован в БУЗ ВО ВОКБ №1. Принято решение о проведении эндопротезирования тазобедренного сустава на базе ФГБУ «РНИИТО им. Р.Р. Вредена» Минздрава России;
 - обращение гр. Ф. И.В. по вопросу направления ребенка в ФГБУ Российская детская клиническая больница Минздрава России. Принятые меры: оформлен талон на оказание ВМП в ФГБУ «РДКБ» Минздрава России.
 - обращение гр. П. В.В. по вопросу льготного лекарственного обеспечения сына. Принятые меры: сын заявителя обеспечен необходимыми для лечения препаратами.

**Сведения о рассмотрении обращений за 12 месяцев 2017года
на предмет наличия в них информации о фактах коррупции со стороны
должностных лиц**

1. Поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции
всего – 1
Из них:
 - 1.1. рассмотрено – 1
 - 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): нет.