

## **АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 12 МЕСЯЦЕВ 2016 ГОДА**

За 12 месяцев 2016 года по вопросам здравоохранения поступило 6001 (за 12 месяцев 2015 - 4789; рост на 20%) письменных обращений граждан, рассмотрено - 5672.

Из вышестоящих организаций поступило 3152 (за 12 месяцев 2015 - 2770; рост на 12%) обращений, что составляет 52 %:

- из правительства Воронежской области - 1284 (21,3%);
- из Министерства здравоохранения - 986 (16,4%);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 74 (1,2 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 21 (0,3 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 24 (0,4 %);
- из других учреждений - 763 (12,7%);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 2849 (за 12 месяцев 2015 - 2019; рост на 29%) обращений, что составляет 48% от общего количества.

Специалистами департамента рассмотрено 4907 (81,7 %) обращений из общего количества. 765 (12,7 %) (за 12 месяцев 2015 - 574; рост на 24%) обращения направлено по компетенции в другие учреждения. 329 (5,4 %) обращения находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- просьбы - 1141 (19%)
- заявления - 4124 (68,7%)
- жалобы - 110 (1,8%)
- предложения - 27 (0,4%)

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- До 15 дней – 1713 – 30 %
- До 30 дней – 3959 – 70 %

**Причины обращений распределились следующим образом:**

- В связи со смертью больных - 110 (1,8%)
- Об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 803 (13,3%)
- Об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 224 (3,7 %)
- О недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в

- стационарах - 347 (5,7%)
- О недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 965 (16%)
  - По вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 210 (3,4%)
  - По вопросам лекарственного обеспечения - 541 (9 %)
  - По вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 77(1,2%).
  - По вопросам работы скорой и неотложной помощи - 73 (1,2%)
  - По вопросам дополнительного питания беременных и детей – 21 (0,3%)
  - По вопросам МСЭ - 138 (2,3 %)
  - По вопросам санаторно-курортного лечения - 64 (1%)
  - По вопросам благодарности медицинским работникам - 588 (9,7 %)
  - По кадровым вопросам - 66 (1 %)
  - По вопросам предоставления жилья - 8 (0,1 %)
  - По вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам - 8 (0,1 %)
  - По вопросам начисления заработной платы медработникам - 47 (0,7%)
  - По вопросам действий главных врачей - 45 (0,7%)
  - По другим вопросам здравоохранения - 1509 (25 %)

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 1830 (30%) письменных обращений.

По вопросу деятельности лечебных учреждений г. Воронеж за отчетный период поступило 2813 (44 %) обращения.

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 1092 (18%) обращений.

От инвалидов и участников ВОВ поступило 24 (0,3 %) обращения.

От инвалидов по общему заболеванию поступило 439 (7,3 %) обращений.

Повторных обращений – 396 (6,5 %). (за 12 месяцев 2015 – 203; рост на 48%)

Дублированных - 61 (1 %). (за 12 месяцев 2015 - 59; рост на 3%)

За 12 месяцев 2016 года поступило 244 (4%) (за 12 месяцев 2015 - 217; рост на 11%) коллективных обращений.

Из общего количества писем благодарностей – 588 (9,7%). (за 12 месяцев 2015 - 486; рост на 17%)

– 373 благодарностей поступила на лечебные учреждения г. Воронежа.

– 137 благодарностей поступило на областные учреждения здравоохранения.

– 78 благодарностей поступило на районные учреждения здравоохранения.

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В.Гордеева. За 12 месяцев 2016 года прием граждан

проводился в Хохольском, Острогожском, Семелукском, Каширском, Воробьевском Эртильском, Терновском, Таловском, Железнодорожном и Советском муниципальных районах г.Воронежа, Воронежской области. Прием проводили руководитель и заместители руководителя департамента здравоохранения Воронежской области, в среднем на каждом приеме было принято от 10 до 20 человек. Большинство вопросов было положительно решено на месте.

#### **По характеру обоснованных жалоб:**

**В связи со смертью родственников** поступило 110 жалоб, 14 из них признаны частично обоснованными.

**На недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений** поступило 965 (16%) обращений, из них 15 признаны частично обоснованными

**На неудовлетворительную работу стационаров** за отчетный период поступило 347 (5,7%) обращений, из них нашли подтверждение 23 обращений

По результатам рассмотрения жалоб издано 56 приказов по ЛПУ. За недобросовестное исполнение должностных обязанностей были применены следующие меры дисциплинарного воздействия:

	Объявлены выговоры	Объявлены замечания	Уволены
Главные врачи	-	-	-
Заместитель гл. врача	-	2	-
Заведующие отделением	4	7	-
Врачи	15	23	-
Средний мед. персонал	8	14	-

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. Кроме того, при необходимости обращения

рассматривались с выездом сотрудников департамента на место. С целью сокращения повторных обращений заявителям направляются письменные ответы с разъяснениями по указанным вопросам.

Также в департаменте проводится личный прием граждан каждую вторую среду месяца, записаться на личный прием можно через приемную департамента по телефону 255 43 40.