

## АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 2 КВАРТАЛ 2017 ГОДА

За 2 квартал 2017 года по вопросам здравоохранения поступило 1447 письменных обращений граждан, рассмотрено - 1099 (за 2 квартал 2016 – 1626: снижение на 11 %).

Из вышестоящих организаций поступило 830 обращений, что составляет 57,4 % (за 2 квартал 2016 – 910: снижение на 8,8 %):

- из правительства Воронежской области - 317 (21,9 %);
- из Министерства здравоохранения - 325 (22,5 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 17 (1,2 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 6 (0,4 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 9 (0,6 %);
- из других учреждений - 231 (16 %);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 617 обращений, что составляет 42,6 % от общего количества (за 2 квартал 2016 – 716: снижение на 13,8 %).

Специалистами департамента рассмотрено 716 обращений из общего количества (49,4 %), 383 (26,4 %) обращения направлены по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 2 квартал 2016 – 213: рост на 44,3 %). 348 обращений (24 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- просьбы - 424 (29,3 %);
- заявления - 839 (57,8 %);
- жалобы - 17 (1,1 %);
- предложения - 9 (0,6 %).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней: 489 – 44,5 %;
- до 30 дней: 610 – 55,5 %.

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 405 письменных обращений (28 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 613 обращений (42,4 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 349 обращений (24,1 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 2 обращения (0,9 %), от инвалидов по общему заболеванию - 135 обращений (9,3 %).

Повторных обращений – 47, что составило 3,2 % от общего числа (за 2 квартал 2016 – 88: снижение на 46,5 %), дублированных - 37 (2,6 %) (за 2 квартал 2016 – 18: рост на 51 %), коллективных 59 (4,1 %) (за 2 квартал 2016 – 73: снижение на 19,2 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 17 (1,1 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 146 (10,1 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 41 (2,8 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 87 (6 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 136 (9,4 %);
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 41 (2,8 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 169 (11,7 %);
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 23 (1,6 %);
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 15 (1 %);
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 5 (0,3 %);
- по вопросам МСЭ - 29 (2 %);
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 14 (1 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 157 (10,9 %);
- по кадровым вопросам - 12 (0,8 %);
- по вопросам предоставления жилья - 2 (0,1 %);
- по вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам – 0;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 16 (1,1 %);
- по вопросам действий главных врачей - 5 (0,3 %);
- по другим вопросам здравоохранения - 497 (34,3 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 17 обращений, 1 из них признано частично обоснованным. Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 17 обращений (за 2 квартал 2016 года 34 обращения, частично обоснованных 2);
- на недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 136 (9,4 %) обращений, из них 2 признаны частично обоснованными. Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 79 обращения (за 2 квартал 2016 года 215 обращения, частично обоснованных 4);
- на неудовлетворительную работу стационаров поступило 87 (6 %) обращений, из них нашли подтверждение 2 обращения. Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 18 обращений (за 2 квартал 2016 года 105 обращений, частично обоснованных 8);
- на работу скорой медицинской помощи поступило 15 (1 %) обращений, признаны частично обоснованными 2 обращения, что больше аналогичного периода прошлого года на 3 обращения (за 2 квартал 2016 года 12 обращений, частично обоснованных 2);

По результатам рассмотрения жалоб издано 6 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 | -                  | -                   | -       |
| Врачи                 | 3                  | 1                   | -       |
| Средний мед. персонал | 1                  | 1                   | -       |

Из общего количества обращений 158 - благодарности, что составило 10,9% от общего числа (за 2 квартал 2016 – 186: снижение на 15%):

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

- 57 благодарностей в адрес областных учреждений здравоохранения;

- 21 благодарность 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 2 квартал 2017 года было принято 60 человек, что больше, чем во 2 квартале 2016 года (48 человек).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В. Гордеева. Во втором квартале 2017 года прием граждан руководитель департамента здравоохранения проводил в Ольховатском, Петропавловском и Верхнемамонском районах Воронежской области. В среднем на каждом приеме было принято от 10 до 20 человек. Большинство вопросов было положительно решено на месте.