

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 3 КВАРТАЛ 2017 ГОДА

За 3 квартал 2017 года по вопросам здравоохранения поступило 1351 письменное обращение граждан, рассмотрено - 1093 (за 3 квартал 2016 – 1356: снижение на 0,4 %).

Из вышестоящих организаций поступило 810 обращений, что составляет 60 % (за 3 квартал 2016 – 767: рост на 5,3 %):

- из правительства Воронежской области - 281 (20,7 %);
- из них Администрация Президента РФ – 78 (27,7 %)
- из Министерства здравоохранения - 327 (24,2 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 20 (1,5 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 9 (0,7 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 4 (0,3 %);
- из других учреждений - 169 (12,5 %);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 541 обращение, что составляет 40 % от общего количества (за 3 квартал 2016 – 716: снижение на 24,4 %).

Специалистами департамента рассмотрено 642 обращения из общего количества (48 %), 451 (33 %) обращение направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 3 квартал 2016 – 175: рост на 61 %). 258 обращений (19 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- просьбы - 311 (23 %);
- заявления - 888 (65,7 %);
- жалобы - 25 (1,9 %);
- предложения - 9 (0,7 %).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней: 556 – 51 %;
- до 30 дней: 537 – 49 %.

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 409 письменных обращений (30,3 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 649 обращений (48 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 317 обращений (23,5 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 4 обращения (0,3 %), от инвалидов по общему заболеванию - 127 обращений (9,4 %).

Повторных обращений – 54, что составило 4 % от общего числа (за 3 квартал 2016 – 116: снижение на 53 %), дублированных - 24 (2,6 %) (за 3 квартал 2016 – 17: рост на 29 %), коллективных 39 (2,9 %) (за 3 квартал 2016 – 57: снижение на 31,6 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 18 (1,3 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 181 (13,4 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 37 (3 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 103 (8 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 166 (12,3 %);
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 29 (2,1 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 189 (14 %);
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 4 (0,3 %);
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 13 (1 %);
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 0;
- по вопросам МСЭ - 24 (1,8 %);
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 9 (0,7 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 118 (8,7 %);
- по кадровым вопросам - 14 (1 %);
- по вопросам предоставления жилья - 0;
- по вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам – 0;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 6 (0,4 %);
- по вопросам действий главных врачей - 13 (1 %);
- по другим вопросам здравоохранения - 407 (30,1 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 18 обращений (2 (11%) из них признано частично обоснованным). Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 3 обращения (за 3 квартал 2016 года 21 обращение, частично обоснованных 1 (4,7%));
- на недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 166 обращений (из них 3 (1,8 %) признаны частично обоснованными). Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 42 обращения (за 3 квартал 2016 года 208 обращения, частично обоснованных 2 (09 %));
- на неудовлетворительную работу стационаров поступило 103 обращения (из них нашли подтверждение 5 (4,8 %) обращений). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 29 обращений (за 3 квартал 2016 года 74 обращений, частично обоснованных 5 (6,7 %));
- на работу скорой медицинской помощи поступило 13 обращений, признаны частично обоснованными 0 обращения, что больше аналогичного периода прошлого года на 2 обращения (за 3 квартал 2016 года 15 обращений, частично обоснованных 0);

По результатам рассмотрения жалоб издано 7 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	-
Врачи	3	9	-
Средний мед. персонал	-	-	-

Из общего количества обращений 118 - благодарности, что составило 8 % от общего числа (за 3 квартал 2016 – 95: рост на 19 %):

- 61 благодарность поступило в адрес лечебных учреждений ГО г. Воронеж;
- 43 благодарности в адрес областных учреждений здравоохранения;
- 14 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 3 квартал 2017 года было принято 63 человек, что больше, чем в 3 квартале 2016 года (53 человек).

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