

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 4 КВАРТАЛ 2016 ГОДА

За 4 квартал 2016 года по вопросам здравоохранения поступило 1445 (за 3 квартал 2016 -1356; рост на 6%) письменных обращений граждан, рассмотрено - 1116.

Из вышестоящих организаций поступило 731 (за 3 квартал 2016 -769; снижение на 4%) обращение, что составляет 51 %:

- из правительства Воронежской области - 286 (19,7%);
- из Министерства здравоохранения - 255 (17,6%);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 13 (0,8 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 5 (0,5 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 2 (0,1 %);
- из других учреждений - 170 (11,7%);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 714 (за 3 квартал 2016 -587; рост на 17%) обращений, что составляет 49% от общего количества.

Специалистами департамента рассмотрено 886 (61,3 %) обращений из общего количества. 230 (за 3 квартал 2016 - 172; рост на 25%) (15,9 %) обращений направлено по компетенции в другие учреждения. 329 (22,7 %) обращений находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- просьбы - 352 (24,3%)
- заявления - 890 (61,5%)
- жалобы - 21 (1,4%)
- предложения - 7 (0,4%)

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- До 15 дней – 418396 – 37 %
- До 30 дней – 698 – 63 %

Причины обращений распределились следующим образом:

- В связи со смертью больных - 21 (1,4%)
- Об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 157 (10,8%)
- Об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 55 (3,8 %)
- 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 - 192 (13,2%)
 - По вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 47 (3,2%)
 - По вопросам лекарственного обеспечения - 161 (11,1 %)
 - По вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села – 25 (1,7%).
 - По вопросам работы скорой и неотложной помощи - 19 (1,3%)
 - По вопросам дополнительного питания беременных и детей - 2 (0,1%)
 - По вопросам МСЭ - 34 (2,3 %)
 - По вопросам санаторно-курортного лечения - 16 (1,1%)
 - По вопросам благодарности медицинским работникам - 176 (12,1 %)
 - По кадровым вопросам - 9 (0,6 %)
 - По вопросам предоставления жилья - 0
 - По вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам - 0
 - По вопросам начисления заработной платы медработникам - 13 (0,8%)
 - По вопросам действий главных врачей - 14 (0,9%)
 - По другим вопросам здравоохранения - 389 (26,9 %)

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 449 (31%) письменных обращений.

По вопросу деятельности лечебных учреждений г. Воронеж за отчетный период поступило 653 (45,1 %) обращения.

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 279 (19,3%) обращений.

От инвалидов и участников ВОВ поступило 7 (0,4 %) обращений.

От инвалидов по общему заболеванию поступило 106 (7,3 %) обращений.

Повторных обращений – 106 (7,3 %). (за 3 квартал 2016 -116; снижение на 8%)

Дублированных - 8 (0,5 %). (за 3 квартал 2016 - 17; снижение на 52%)

За 4 квартал 2016 года поступило 62 (4,2 %) (за 3 квартал 2016 - 57; рост на 8%) коллективных обращения.

Из общего количества писем благодарностей – 176 (12,1%). (за 3 квартал 2016 - 95; рост на 46%)

- 123 благодарности поступила на лечебные учреждения г. Воронежа.
- 23 благодарности поступило на областные учреждения здравоохранения.
- 30 благодарностей поступило на районные учреждения здравоохранения.

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В.Гордеева. В четвертом квартале 2016 года прием граждан проводился в Терновском, Таловском и Железнодорожном 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 21 жалоба, 6 из них признаны частично обоснованными.

На недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 192 (13,2%) обращения, из них 5 признаны частично обоснованными.

На неудовлетворительную работу стационаров за отчетный период поступило 87 (6%) обращений, из них нашли подтверждение 5 обращений.

По результатам рассмотрения жалоб издано 14 приказов по ЛПУ. За недобросовестное исполнение должностных обязанностей были применены следующие меры дисциплинарного воздействия:

	Объявлены выговоры	Объявлены замечания	Уволены
Главные врачи	-	-	-
Заместитель гл. врача	1	-	-
Заведующие отделением	-	2	-
Врачи	5	8	-
Средний мед. персонал	2	4	-

Так же сообщаем, что 12 декабря 2016 года в департаменте здравоохранения Воронежской области проводился общероссийский день приема граждан в ходе которого было принято 13 заявителей.

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.