

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 4 КВАРТАЛ 2017 ГОДА

За 4 квартал 2017 года по вопросам здравоохранения поступило 1557 письменных обращений граждан, рассмотрено - 1349 (за 4 квартал 2016 – 1445: рост на 7,1 %).

Из вышестоящих организаций поступило 911 обращений, что составляет 58 % (за 4 квартал 2016 – 731: рост на 19,7 %):

- из правительства Воронежской области - 289 (18,5 %);
- из них Администрация Президента РФ – 120 (41,5%)
- из Министерства здравоохранения - 359 (23 %);
- из Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития - 18 (1,2 %);
- из общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» - 10 (0,6 %);
- от депутатов Государственной и областной Думы - 10 (0,6 %);
- из других учреждений - 225 (14,4 %);

Непосредственно в департамент здравоохранения Воронежской области поступило 646 обращений, что составляет 41,4 % от общего количества (за 4 квартал 2016 – 714: снижение на 9,5 %).

Специалистами департамента рассмотрено 691 обращение из общего количества (44,4 %), 658 (42,3 %) обращений направлено по компетенции в другие учреждения, включая подведомственные (за 4 квартал 2016 – 244: рост на 62,9 %). 208 обращений (13,3 %) находятся на рассмотрении.

Из общего количества обращений:

- заявления - 1383 (88,8 %);
- жалобы - 21 (1,3 %);
- предложения - 6 (0,4 %).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней: 771 – 57 %;
- до 30 дней: 578 – 43 %.

По вопросу деятельности районных лечебных учреждений за отчетный период поступило 467 обращений (29,9 %).

По вопросу деятельности лечебных учреждений ГО г. Воронеж за отчетный период поступило 785 обращений (50,3 %).

По вопросу деятельности областных лечебных учреждений за отчетный период поступило 341 обращение (21,8 %).

В том числе, от инвалидов и участников ВОВ поступило 0 обращений, от инвалидов по общему заболеванию - 105 обращений (6,7 %).

Повторных обращений – 59, что составило 3,7 % от общего числа (за 4 квартал 2016 – 106: снижение на 44 %), дублированных - 91 (5,8 %) (за 4 квартал 2016 – 38: рост на 58 %), коллективных 64 (4,1 %) (за 4 квартал 2016 – 62: рост на 3,1 %).

Причины обращений распределились следующим образом:

- в связи со смертью больных - 25 (1,6 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области - 193 (12,3 %);
- об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области - 45 (2,8 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационарах - 115 (7,3 %);
- о недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических учреждениях - 182 (11,6 %);
- по вопросам грубости и невнимательности медицинских работников - 63 (4 %);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 167 (10,7 %);
- по вопросам организации работы ЛПУ, обслуживающих жителей села - 10 (0,6 %);
- по вопросам работы скорой и неотложной помощи - 21 (1,3 %);
- по вопросам дополнительного питания беременных и детей - 3 (0,2 %);
- по вопросам МСЭ - 55 (3,5 %);
- по вопросам санаторно-курортного лечения - 10 (0,6 %);
- по вопросам благодарности медицинским работникам - 152 (9,7 %);
- по кадровым вопросам - 9 (0,6 %);
- по вопросам предоставления жилья - 1 (0,06 %);
- по вопросам льгот на коммунальные услуги медработникам - 0;
- по вопросам начисления заработной платы медработникам - 9 (0,6 %);
- по вопросам действий главных врачей - 13 (0,8 %);
- по другим вопросам здравоохранения - 343 (22 %).

По характеру обоснованных жалоб:

- в связи со смертью родственников поступило 25 обращений (3 (12%) из них признано частично обоснованным). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 4 обращения (за 4 квартал 2016 года 21 обращение, частично обоснованных 6 (28,5%));

- на недостатки в работе амбулаторно-поликлинических учреждений поступило 182 обращения (из них 8 (4,3 %) признаны частично обоснованными). Это меньше, чем за аналогичный период прошлого года на 10 обращений (за 4 квартал 2016 года 192 обращения, частично обоснованных 5 (2,6%));

- на неудовлетворительную работу стационаров поступило 115 обращений (из них нашли подтверждение 5 (4,3 %) обращений). Это больше, чем за аналогичный период прошлого года на 28 обращений (за 4 квартал 2016 года 87 обращений, частично обоснованных 5 (5,7%));

- на работу скорой медицинской помощи поступило 21 обращение, (из них признаны частично обоснованными 1 (4,7 %) обращение), что больше аналогичного периода прошлого года на 3 обращения (за 4 квартал 2016 года 19 обращений, частично обоснованных 2 (10,5%));

По результатам рассмотрения жалоб издано 14 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	2	1	-
Врачи	5	6	-
Средний мед. персонал	2	3	-

Из общего количества обращений 152 - благодарности, что составило 9,7 % от общего числа (за 4 квартал 2016 – 176: снижение на 13,6 %):

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

- 53 благодарности в адрес областных учреждений здравоохранения;

- 22 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 4 квартал 2017 года было принято 45 человек, что меньше, чем в 4 квартале 2016 года (48 человек).

Ведется прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области А.В. Гордеева. В четвертом квартале 2017 года руководитель департамента здравоохранения проводил прием граждан 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
в 4 квартале 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 – 1602
Из них:
 - 1.1. Письменных обращений – 1557
в т.ч.:
 - 1.1.1. Взято на контроль – 899
 - 1.1.2. Проверено комиссионно – 25
 - 1.1.3. Проверено с выездом на место – 3
 - 1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 207
 - 1.1.5. С результатом рассмотрения «поддержано» – 17
 - 1.1.6. С результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты» – 17
 - 1.1.7. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 1349
 - 1.1.8. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 305
 - 1.1.9. Переадресованных по компетенции – 658
 - 1.1.10. Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 174
 - 1.1.11. Рассмотренных с нарушением установленных сроков – 0
 - 1.1.12. Срок рассмотрения продлен – 6
 - 1.1.13. Ответ подписан руководителем государственного органа или органа местного самоуправления – 6
 - 1.1.14. Ответ подписан уполномоченным лицом – 1343
 - 1.1.15. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 4
 - 1.2. Принято граждан руководителями на личном приеме – 45
 - 1.2.1. Взято на контроль – 34
 - 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» – 11
 - 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 – 19

- 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 – 945
 - 1.6.2. В форме электронного документа – 404
 - 1.6.3. В устной форме – 11 (на личном приеме)
- 1.7. Количество повторных обращений – 59
- 1.8. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:
- обращение гр. Д. Т.В. по вопросу оказания медицинской помощи отцу, С. А.Д. Принятые меры: С. А.Д. будет организовано все необходимое лечение на базе БУЗ ВО «ВОКОБ»;
 - обращение гр. С. Г.Ф. по вопросу проведения процедуры ЭКО. Принятые меры: заявитель направлен на консультацию в БУЗ ВО ВОКБ 1. Вопрос проведения ЭКО на бесплатной основе взят на контроль специалистами департамента здравоохранения Воронежской области.
 - обращение гр. Б. С.Д. по вопросу льготного лекарственного обеспечения. Принятые меры: заявитель обеспечен необходимыми для лечения препаратами.

**Сведения о рассмотрении обращений в 4 квартале 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.