



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ АППАРАТНОГО СОВЕЩАНИЯ № 03

от 14 мая 2019 г.

№ 3

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Министерство здравоохранения Челябинской области в 2018 году и информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области за первый квартал 2019 года

Работа с письмами и обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Минздрав области) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Челябинской области от 25.05.2006 г. № 22-30 «Устав (Основной Закон) Челябинской области», Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан», приказом Минздрава области от 12.04.2018 г. № 719 «О Положении об организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», приказом Минздрава от 20.02.2019 г. № 158 «О внесении изменения в приказ Министерства здравоохранения Челябинской области от 12.04.2018 г. № 719», приказом Минздрава от 10.04.2019 г. № 360 «Об утверждении Плана мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», приказом Минздрава области от 01.04.2016 г. № 529 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Министерства здравоохранения Челябинской области при предоставлении государственных услуг», приказом Минздрава области от 29.06.2018 г. № 1318 «О Регламенте работы Министерства здравоохранения Челябинской области и взаимодействия с

органами исполнительной власти, организациями, в отношении которых Министерство здравоохранения Челябинской области осуществляет функции и полномочия учредителя» и методическими рекомендациями по совершенствованию работы с обращениями граждан Управления по работе с обращениями граждан Президента Российской Федерации и Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области.

В 2018 году в Минздрав области поступило для рассмотрения 14260 обращений, что на 14,5 % больше чем в 2017 г. (12 444 обращений), в 2016 г. - 11 207 обращений, в 2015 г. - 9755 обращений, в 2014 г. - 7 540 обращений, в 2013 г. - 6 976 обращений, в 2012 г. - 5 999 обращений, в 2011 г. - 5 427 обращений, все обращения граждан поставлены на контроль.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения составил в 2018 году - 41,03, в 2017 году - 35,53 на 10 тыс. населения; в 2016 году - 32,01 на 10 тыс. населения; в 2015 году - 27,9 на 10 тыс. населения; в 2014 г. - 21,6 на 10 тыс. населения; в 2013 г. - 20,0 на 10 тыс. населения; в 2012 г. - 17,27 на 10 тыс. населения.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения выше среднеобластного в 2 муниципальных образованиях Челябинской области:

в Челябинском городском округе - 65,16; в Ашинском муниципальном районе - 48,98.

Рост показателя обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения в 2018 году отмечен в 33 муниципальных образованиях Челябинской области (в 2017 году рост отмечался в 14 муниципальных образованиях).

Наибольший рост в 2018 году количества поступивших обращений на 10 тыс. населения по сравнению с 2017 годом отмечается в следующих муниципальных образованиях:

в Катав-Ивановском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 40,94; в 2017 году - 23,12;

в Ашинском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 48,98; в 2017 году - 36,6;

в Еманжелинском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 36,08; в 2017 году - 25,81;

в Троицком муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 35,7; в 2017 году - 25,65;

в Брединском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 30,9; в 2017 году - 21,8;

в Аргаяшском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 21,95; в 2017 году - 12,9;

в Еткульском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 28,01; в 2017 году - 19,64;

в Саткинском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 21,81; в 2017 году - 14,21;

в Карталинском муниципальном районе в 2018 году показатель на 10 тыс. населения составил - 26,27; в 2017 году – 19,2;

в Челябинском городском округе: в 2018 г. – 65,16; в 2017 г. - 60,08.

Из всех поступивших обращений граждан в 2018 году рассмотрено:

1) 1164 повторных обращений, что составляет 8,16% от общего количества обращений, в 2017 г. – 859 обращений (6,9 %), в 2016 г. – 695 обращений (6,2%), в 2015 г. – 556 обращений (5,7%), в 2014 г. – 341 обращение (4,52%), в 2011-2013 годах – 0,99 %;

2) 411 (2,88%) коллективных обращений из 36 муниципальных образований; в 2017 году 284 (2,28%) коллективных обращения из 34 муниципальных образований; в 2016 г. - 85 обращений (0,75%) из 30 муниципальных образований, в 2015 г. – 124 обращения (1,27 %) – из 26 муниципальных образований Челябинской области, в 2014 г. – 124 обращения (1,64 %) – из 29 муниципальных образований Челябинской области, в 2013 г. – 187 обращений (2,68 %) – из 36 муниципальных образований Челябинской области, в 2012 г. – 175 обращений (2,9 %).

Из всех обращений, поступивших в Минздрав области, зарегистрировано:

- 1) 8272 (58,0 %) письменных обращений;
- 2) 3140 (22,02 %) обращения, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;
- 3) 435 (3,05 %) обращений, поступивших на электронную почту;
- 4) 2284 (16,02 %) обращений, поступивших на «Горячую линию»;
- 5) 112 устных обращений (0,78%);
- 6) 17 (0,13 %) обращений в виде факса.

Основными способами поступления обращений от граждан являются письменные обращения и обращения, поступающие через Интернет.

Источники поступления обращений:

от заявителей – 7074 обращений (49,61 %), по категориям заявителей преобладают женщины, инвалиды по общему заболеванию;

из Министерства здравоохранения Российской Федерации 2133 обращения (14,96 %);

из Правительства Челябинской области 1785 обращений (12,52 %);

от органов исполнительной власти Челябинской области 907 обращений (6,36 %);

из Росздравнадзора 577 обращений (4,05 %);

из Прокуратуры Челябинской области и др. 506 обращений (3,55 %);

из Администраций городов и районов Челябинской области 506 обращений (3,55 %);

из Фонда обязательного медицинского страхования 226 обращений (1,58 %);

прочие 242 обращения (1,69 %);

от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области и др. 188 обращений (1,32%);

от Уполномоченного по правам человека, уполномоченного по правам ребенка 80 обращений (0,56 %);

из следственных органов 36 обращений (0,25 %).

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2018 году:

- 1) по оказанию медицинской помощи 9740 обращений (68,30 %);
- 2) по лекарственному обеспечению 1 521 обращение (10,67 %);
- 3) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) 1228 обращений (8,61 %);
- 4) запросы в рамках межведомственного взаимодействия 805 обращений (5,64 %);
- 5) о предоставлении государственных услуг 404 обращений (2,83 %);
- 6) финансовые 400 обращений (2,8 %);
- 7) прочие 162 обращения (1,13 %).

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав Челябинской области в 2018 году, связана с организацией оказания медицинской помощи и лекарственным обеспечением, хотя большинство вопросов, изложенных в обращениях, могли быть решены непосредственно и сразу в ходе их возникновения в медицинских организациях.

Вопросы в обращениях граждан по категориям в части оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения распределились следующим образом:

- 1) 9740 (68,30 %) обращения по оказанию медицинской помощи, из них:
 - работа медицинских учреждений и их сотрудников 2784 обращения (28,58 %);
 - лечение и оказание медицинской помощи 2032 обращений (20,86 %);
 - врачебно-консультационная комиссия. О медобслуживании, диагностике 1265 обращений (12,98 %);
 - качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях 677 обращений (6,95 %);
 - организация оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях 477 обращения (4,9 %);
 - обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения 472 обращения (4,85 %);
 - качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях 364 обращения (3,74 %);
 - организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях 361 обращения (3,7 %);
 - помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения 303 обращения (3,11 %);
 - медицинское обслуживание сельских жителей 292 обращения (3,0 %);
 - служба скорой и неотложной помощи 273 обращения (2,8 %);
 - квоты на оказание высокотехнологичной медицинской помощи 269 обращений (2,75 %);
 - качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях 174 обращения (1,78 %).

- 2) по лекарственному обеспечению 1 521 обращение (10,67 %), в том

числе:

об обеспечении лекарственными препаратами 1429 обращений (10,02 %);
о работе аптек 79 обращений (0,55 %);
обращение и производство лекарственных препаратов - 13 обращений (0,9 %).

По результатам рассмотрения в 2018 году обращений граждан Минздравом области были приняты следующие решения:

поддержаны в 736 (5,16 %) случаях;
в том числе меры приняты в 524 (3,67 %) случаях;
обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 5031 (35,28 %) случаях;

даны разъяснения в 8483 (59,5 %) случаях;

не поддержаны в 10 (0,07 %) случаях.

Во время проведения общероссийского дня приема граждан в 2018 году принято на личном приеме 13 граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи -1.

В 1 квартале 2019 года в Минздрав области поступило для рассмотрения 524 обращения, направленных в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области, в 1-м квартале 2018 года поступило 521 обращение. Из них 33 обращения (6,3 %) на контроле Правительства Челябинской области.

В результате рассмотрения обращений вопросы, поднимаемые гражданами:

даны разъяснения в 369 (70,4 %) случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 123 (23,47 %) случаях;

поддержаны, в том числе меры приняты в 29 (5,53 %) случаях;

поддержаны в 27 (5,15 %) случаях;

не поддержаны в 1 (0,2 %) случаях;

оставлено без ответа - 2 (0,38 %).

Увеличение количества обращений граждан обусловлено в основном недостаточной организацией работы руководителей медицинских организаций (заместителей руководителя) с населением по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, в том числе уровнем организации медицинской помощи, наличием очередей в государственных и муниципальных медицинских организациях области, не организованная должным образом работа регистратур медицинских организаций, отсутствием талонов на прием к врачу; недостаточной информированностью граждан о деятельности медицинских организаций Челябинской области.

Минздравом Челябинской области организована следующая работа:

1) утвержден план мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, назначены ответственные лица;

2) показатель о своевременности соблюдения сроков подготовки ответов на обращения граждан включен в перечень критериев определения стимулирующей выплаты руководителей медицинских организаций, в

отношении которых Минздрав области осуществляет функции и полномочия учредителя;

3) обеспечивается объективное всестороннее и своевременное рассмотрения обращений, в том числе с участием заявителей, с выездом на место, коллегиально. Принимаются меры по повышению количества положительно решенных вопросов. Обеспечивается оптимизация сроков рассмотрения обращений по вопросам разъяснительного характера;

4) осуществляется информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в Минздраве, результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, графиках личного приема должностных лиц Минздрава, номерах справочных телефонов, в том числе через соответствующие разделы официального сайта Минздрава в сети «Интернет»;

5) организуется и проводится личный прием граждан в общероссийский и общерегиональный день приема граждан должностными лицами Минздрава;

6) применяется практика оперативного мониторинга вопросов повышенной активности населения и принятие соответствующих мер управляющего и предупреждающего воздействия;

7) проводятся контрольные мероприятия Минздрава по практике применения действующего законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях, в отношении которых Минздрав осуществляет функции и полномочия учредителя.

На основании вышеизложенного аппаратное совещание Минздрава области решает:

1. Руководителям медицинских организаций, в отношении которых Минздрав области осуществляет функции и полномочия учредителя:

1.1. Принимать меры, направленные на защиту прав граждан в сфере охраны здоровья, создание условий для совершенствования оказания медицинской помощи, на обеспечение её доступности и качества для населения, усилить разъяснительную работу среди населения об их правах в сфере здравоохранения;

срок – постоянно.

1.2. Организовать проведение ревизии локальных нормативных правовых актов медицинских организаций с приведением их в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

срок – 01.09.2019 г.

1.3. Повысить эффективность контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и интересов граждан;

срок – постоянно.

1.4. Поддерживать в актуальном состоянии информацию на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах медицинских организаций о деятельности, в том числе в отношении прав на оказание медицинской помощи, о возможности и порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц.

срок – постоянно.

1.5. Обеспечивать объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку ответов на возникающие у населения вопросы непосредственно в медицинской организации;

срок – постоянно.

1.6. Обеспечить работу по использованию системы регионального фрагмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Челябинской области: «Электронная регистратура», «Электронная запись на прием к врачу», «Электронная медицинская карта»;

срок – постоянно.

1.7. Осуществлять мониторинг обращений граждан с проведением анализа обращений граждан;

срок – ежеквартально.

1.8. Взять под личный контроль рассмотрение обращений граждан, поступающих в адрес медицинской организации, с соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

срок – постоянно.

1.9. Проводить личные приемы граждан.

срок – в соответствии с графиком приема.

2. Начальнику Управления здравоохранения Администрации г. Челябинска Горловой Н.В. и руководителям медицинских организаций муниципальных образований Челябинской области рекомендовать организовать и обеспечить работу в соответствии с пунктом 1 настоящего решения;

срок – постоянно.

3. Исполняющим обязанности заместителей министра здравоохранения Челябинской области, руководителям структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области:

3.1. Взять под личный контроль рассмотрение обращений граждан, поступающих в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в

сфере здравоохранения, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, Министерства здравоохранения Челябинской области, с соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

срок – постоянно.

3.2. Обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку ответов на обращения, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, приказом Минздрава области от 12.04.2018 г. № 719 «О Положении об организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», приказом Минздрава от 20.02.2019 г. № 158 «О внесении изменения в приказ Министерства здравоохранения Челябинской области от 12.04.2018 г. № 719», в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Аппарате Правительства Челябинской области и органах исполнительной власти Челябинской области, утвержденной распоряжением Губернатора области от 19.04.2012 г. № 410-р, и Инструкцией по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Челябинской области, государственных учреждениях и предприятиях, подведомственных Министерству здравоохранения Челябинской области, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 28.11.2016 г. № 2023;

срок – постоянно.

3.3. Обеспечить систематический анализ обращений граждан, поступающих в Минздрав области, с целью принятия мер, направленных на защиту прав граждан в сфере охраны здоровья, создание условий для совершенствования оказания медицинской помощи, на обеспечение её доступности и качества для населения;

срок – ежеквартально, в течение года.

4. Начальнику управления организационного и документационного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области Устюжаниной Н.В.

4.1. Продолжить организацию ведения мониторинга обращений граждан в Минздраве области, с направлением данных в Правительство Челябинской области в установленном порядке;

срок – ежеквартально, в течение года.

4.2. Организовать изучение на системной основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» сотрудниками Минздрава; своевременно доводить до них информацию о внесении изменений в федеральное и региональное законодательство, регламентирующее вопросы рассмотрения обращений граждан, приказы Минздрава.

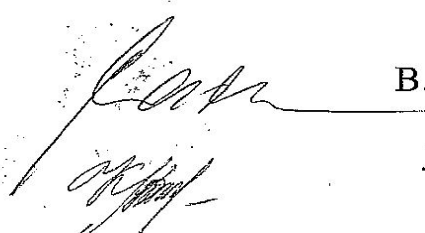
срок - раз в полугодие,
в случае внесения изменений в действующее законодательство о порядке рассмотрений граждан – оперативно.

5. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Пластовцу А.И. разместить настоящее решение аппаратного совещания Минздрава области на официальном сайте Минздрава области в сети Интернет.

6. Контроль исполнения решения аппаратного совещания Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на исполняющего обязанности первого заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Щетинина В.Б.

Исполняющий обязанности
заместителя Министра
здравоохранения Челябинской области

Секретарь Совещания



В.В. Сахарова

Л.В. Кучина