

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

от 22 апреля 2015 г.

№ 2

Анализ работы с обращениями граждан,
поступившими в Министерство
здравоохранения Челябинской области
в 2014 году

Работа с письмами и обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Минздрав области) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 24.11.2014 г. № 357-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 31.12.2014 г. № 514-ФЗ), Законом Челябинской области от 25.05.2006 г. № 22-30 «Устав (Основной Закон) Челябинской области» (в ред. от 27.11.2014 г. № 51-30), Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 465-30 «О рассмотрении обращений граждан», приказом Минздрава области от 28.05.2013 г. № 745 «О Положении об организации работы с обращениями граждан» (в ред. от 09.12.2013 г. № 2087), приказом Минздрава области от 13.09.2012 г. № 1244 «О Положении об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Министерства здравоохранения Челябинской области и должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Челябинской области при предоставлении государственных услуг» (в ред. от 09.12.2013 г. № 2088), приказом Минздрава области от 25.02.2013 г. № 268 «О регламенте работы Министерства здравоохранения Челябинской области и взаимодействия с органами исполнительной власти, государственными учреждениями и предприятиями, подведомственными Министерству здравоохранения Челябинской области» (в ред. от 09.12.2013 г. № 2089) и рекомендациями Управлений по работе с обращениями граждан Президента Российской Федерации и Правительства Челябинской области.

В 2014 году в Минздрав области поступило для рассмотрения 7 540 обращений, что на 8,08 % больше, чем в 2013 году – 6 976 обращений, в 2012 г. – 5 999 обращений, в 2011 г. – 5 427 обращений, в 99,0 % случаях обращения граждан поставлены на контроль.

Из всех поступивших обращений граждан в 2014 году рассмотрено:

341 повторное обращение, что составляет 4,52%, в 2011-2013 годах – 0,99 %;

124 (1,64 %) коллективных обращений из 29 муниципальных образований Челябинской области, в 2013 г. – 187 (2,68 %) из 36 муниципальных образований Челябинской области, в 2012 г. – 175 (2,9 %) и 2011 г. – 177 обращений (3,26 %) из 33 муниципальных образований Челябинской области.

Наибольшее количество коллективных обращений граждан поступает из Челябинского – 26 обращений (0,35 %), Магнитогорского – 15 (0,2 %), Троицкого городских округов – 9 (0,12 %), Красноармейского и Уйского муниципальных районов по 7 (0,09 %) в 2014 году; Челябинского городского округа 56 (29,94 %) в 2013 г., в 2012 г. – 52 (33,1 %), в 2011 г. – 47 (32,4 %), а также из Ашинского – 16 (8,56 %), Октябрьского – 10 (5,35 %) муниципальных районов в 2013 году, Магнитогорского – 13 (7,43 %), Копейского – 11 (6,29 %), Чебаркульского – 9 (5,14 %) городских округов в 2012 году и Аргаяшского – 9 (6,21 %), Кунашакского – 7 (4,83) муниципальных районов в 2011 году;

8 обращений (0,11 %) с выездом на место, в 2013 г. – 18 (0,26 %) в 2012 г. – 23 (0,38 %), в 2011 году – 9 (0,17 %);

Вход. № 769
«29» 04 2015 г.
подпись

5 788 обращений (76,76 %) в установленный законом срок, в 2013 г. – 6 867 (98,43 %) в 2012 г. – 5 946 (99,12 %), в 2011 г. – 5 299 (97,64 %), в 2010 г. – 3 251 (95,5 %);

1 752 обращения с нарушением срока (23,24 %), что в 16 раз больше, в 2013 г. – 109 (1,56 %), чем в 2012 г. – 53 (0,88 %), в 2011 г. – 133 (2,45 %), в 2010 г. – 34 (4,4 %).

Наибольшее количество обращений, рассмотренных с нарушением срока:

в 2014 году – из Челябинского – 763 (10,24 %), Магнитогорского – 145 (1,95 %), Миасского – 76 и Златоустовского – 75 (по 1,0 %), городских округов;

в 2013 году – из Челябинского – 48 (44,0 %), Магнитогорского – 12 (11,0 %), Копейского – 7 (6,4 %), Миасского – 6 (5,5 %) городских округов;

в 2012 г. – из Челябинского городского округа 16 (30,0 %), Саткинского муниципального района – 6 (11,32 %), Чебаркульского городского округа – 4 (7,55 %);

в 2011 г. – из Челябинского – 61 (45,86 %), Миасского – 7 (5,26 %), Южноуральского (4,51 %) городских округов.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения составил в 2014 году 21,6 на 10 тыс. населения, 2013 г. – 20,0 на 10 тыс. населения, в 2012 г. – 17,27 на 10 тыс. населения, 2011 г. – 15,61 на 10 тыс. населения.

Данный показатель на 10 тыс. населения выше среднеобластного:

в 2014 году – в 6 муниципальных образованиях Челябинской области (Карабашский – 48,39, Троицкий район – 33,6, Челябинский – 32,89, Южноуральский – 24,39, Уйский – 23,68, Катав-Ивановский – 20,26);

в 2013 году – в 7 муниципальных образованиях Челябинской области (Карабашский – 38,41, Челябинский – 31,5, Южноуральский – 25,91, Октябрьский – 21,51, Ашинский, – 20,48, Копейский – 20,07, Чебаркульский городской округ – 19,98,);

в 2012 году – в 6 муниципальных образованиях Челябинской области (Карабашский – 27,62, Южноуральский – 25,55, Челябинский – 24,92, Катав-Ивановский – 24,52, Троицкий район – 27,2, Нязепетровский – 17,35);

в 2011 г. – в 8 муниципальных образованиях Челябинской области (Карабашский – 35,66, Троицкий район – 27,2, Южноуральский – 26,04, Челябинский – 20,94, Нязепетровский – 19,41, Пластовский – 18,97, Копейский – 16,77, Чебаркульский городской округ – 16,02)

На протяжении 4-х лет показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав Челябинской области, выше среднеобластного сохраняется в Карабашском, Южноуральском, Челябинском городских округах и Троицком муниципальном районе, наибольшее количество обращений поступает от жителей Челябинского городского округа в 2014 г. – 3 846 (49,6 %), в 2013 г. – 3 642 (52,28 %), в 2012 г. – 2 849 (47,49 %), в 2011 г. – 2 381 (43,87 %), наименьшее количество обращений поступает от жителей следующих муниципальных образований: Локомотивный, Нагайбакский, Октябрьский, Нязепетровский, Кизильский, Трехгорный, Верхнеуральский, Чебаркульский район, Усть-Катавский, Аргаяшский, Брединский, Кусинский, Варненский, Еткульский, Пластский, Кыштымский, Верхнеуфалейский, Агаповский, Кунашакский, Каслинский, Увельский.

Из всех обращений, поступивших в Минздрав области:

4 502 (59,71 %) письменных обращений, в 2013 г. – 4 424 (63,42 %) в 2012 г. – 4 357 (72,63 %), в 2011 г. – 4 398 (81,04 %);

2 803 (37,18 %) обращений через Интернет, в 2013 г. – 2 279 (32,67 %) в 2012 г. – 1 486 (24,77 %), в 2011 г. – 795 (14,65 %);

168 (2,23 %) через электронную почту, в 2013 г. – 241 обращение (3,45 %) в 2012 г. – 154 (2,56 %), в 2011 г. – 229 (4,21 %);

53 (0,7 %) обращения в виде факса и 7 (0,09 %) в виде телеграммы, в 2013 г. – 10 (0,14 %) и 1 (0,01 %) соответственно, в 2012 г. – по 1 телеграмме и факсу (0,02 %), в 2011 г. – 3 (0,06 %) и 2 (0,04 %) соответственно;

7 (0,09 %) обращений по телефону.

Во все годы основными формами поступления обращений от граждан являются

письменные обращения и обращения, поступающие через Интернет.

Источники поступления:

от заявителей 3 915 (51,93 %) обращений, в 2013 г. – 3 707 (52,99 %), в 2012 г. – 2 595 (43,23 %), в 2011 г. – 2 129 (39,26 %);

из Правительства Челябинской области 1 460 (19,36 %) обращений, в 2013 г. – 1 307 (18,68 %), в 2012 г. – 1 505 (25,06 %), в 2011 г. – 1 609 (29,67 %);

из иных органов государственной власти Челябинской области, включая Законодательное Собрание Челябинской области, Собрания депутатов муниципальных образований 961 (12,74 %) обращение, в 2013 г. – 547 (7,82 %), в 2012 г. – 533 (8,87 %), в 2011 г. – 273 (5,05 %);

от федеральных органов государственной власти 607 (8,05 %) обращений, в 2013 г. – 860 (12,29 %), в 2012 г. – 602 (10,03 %), в 2011 г. – 753 (13,88 %);

из Прокуратуры Челябинской области и следственных органов 192 (2,54 %) обращения, в 2013 г. – 161 (2,31 %), в 2012 г. – 237 (3,95 %), в 2011 г. – 294 (5,42 %);

от органов управлений и учреждений здравоохранения Челябинской области 157 (2,08 %) обращений, в 2013 г. – 85 (1,22 %), в 2012 г. – 89 (1,48 %), в 2011 г. – 38 (0,7 %);

из территориальных управлений Челябинской области 114 (1,51 %) обращений, в 2013 г. – 126 (1,8 %), в 2012 г. – 206 (3,43 %), в 2011 г. – 180 (3,32 %);

от регионального отделения Партии «Единая Россия» и Уполномоченного по правам человека в Челябинской области 89 (1,18 %) обращений, в 2013 г. – 150 (2,14 %), в 2012 г. – 179 (2,97 %), в 2011 г. – 98 (1,8 %);

от страховых компаний 15 (0,2 %) обращений, в 2013 г. – 17 (0,24 %), в 2012 г. – 21 (0,35 %), в 2011 г. – 19 (0,35 %);

из ТФОМС 14 (0,89 %) обращений, в 2013 г. – 31 (0,44 %), в 2012 г. – 23 (0,42 %), в 2011 г. – 16 (0,3 %);

из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан 14 (0,89 %) обращений, в 2013 г. – 2 (0,03 %);

их прочих 3 (0,04 %) обращения, в 2012 г. – 3 (0,05 %), в 2011 г. – 8 (0,15 %).

По виду рассмотрения вопросы граждан в 2014 году распределились следующим образом:

обращения – 7 016 (93,05 %), в 2013 г. – 6 959 (99,68 %), (в 2012 г. – 5 479 (91,16 %), в 2011 г. – 1 105 (20,3 %));

благодарности – 138 (1,83 %), в 2013 г. – 9 (0,13 %), (в 2012 г. – 40 (0,67 %), в 2011 г. – 135 (2,4%));

заявления граждан – 246 (3,26 %), в 2013 г. – 7 (0,11 %), (в 2012 г. – 404 (6,72 %), в 2011 г. – 3 512 (64,71 %));

жалобы – 128 (1,69 %), в 2013 г. – 6 (0,08 %), в 2012 г. – 80 (1,33 %), в 2011 г. – 596 (10,9 %));

запросы из учреждений, предложения – 12 (0,16 %) и поздравлений – 1 (0,01 %), в 2013 г. запросов из учреждений, предложений и поздравлений не поступало, запросы из учреждений в 2012 г. – 1 (0,02 %), в 2011 г. – 83 (1,53 %); предложений в 2012 г. – 4 (0,07 %), в 2011 г. – 9 (0,17 %), поздравлений в 2012 г. – 2 (0,03 %).

В результате рассмотрения обращений вопросы, поднимаемые гражданами:

поддержаны в 5 771 (76,59 %) случае, в 2013 г. – 126 (1,8 %), в 2012 г. – в 69 (1,15 %) в 2011 г. – 206 (3,8 %);

меры приняты в 394 (5,24 %) случаях, в 2013 г. – 3 (0,04 %), в 2012 г. – 195 (3,24 %), в 2011 г. – 802 (14,73 %);

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 1 094 (14,51 %) случаях, в 2013 г. – 3 330 (47,7 %), в 2012 г. – 912 (15,17 %), в 2011 г. – 673 (12,37 %);

даны разъяснения в 5 771 (76,59 %) случае, в 2013 г. – 3 521 (50,44 %), в 2012 г. –

4 830 (80,37 %), в 2011 г. – 3 743 случаях (68,81 %);

не поддержаны в 18 (0,24 %) случаях, в 2013 г. – 1 (0,02 %), в 2012 г. – в 4 (0,07 %), в 2011 г. – 16 (0,29 %).

Вопросы, затронутые в обращениях граждан:

1) 4 982 (66,07 %) обращения по оказанию медицинской помощи, в 2013 г. – 5 063 (73,35 %), в 2012 г. – 4 313 (74,31 %), в 2011 г. – 3 391 (66,76 %), из них:

о ненадлежащем оказании медицинской помощи 1 415 (28,4 %), в 2013 г. – 1 733 (34,28 %),

об оказании лечения 1 012 (20,31 %), в 2013 г. – 1 210 (20,31 %), в 2012 г. – 1 727 (40,04 %), в 2011 г. – 1 294 (38,16 %),

об организации оказания медицинской помощи в муниципальных учреждениях здравоохранения 931 (18,69 %), в 2013 г. – 902 (17,8 %), в 2012 г. – 4 (0,09 %),

об оказании высокотехнологичной медицинской помощи 556 (11,16 %), в 2013 г. – 309 (6,1 %), в 2012 г. – 92 (2,13 %), в 2011 г. – 182 (5,37 %),

об организации оказания медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения 321 (6,44 %), в 2013 г. – 311 (6,13 %), в 2012 г. – 1 137 (26,36 %), в 2011 г. – 263 (7,76 %),

о качестве и безопасности оказания медицинской помощи 158 (3,17 %), в 2013 г. – 80 (1,57 %), в 2012 г. – 713 (16,53 %), в 2011 г. – 536 (15,81 %),

о санаторно-курортном лечении 182 (3,65 %), в 2013 г. – 128 (2,52 %), в 2012 г. – 104 (2,41 %), в 2011 г. – 94 (2,77 %),

об оформлении группы инвалидности 127 (2,55 %), в 2013 г. – 75 (1,5 %), в 2012 г. – 85 (1,97 %), в 2011 г. – 75 (2,21 %),

вопросы этики и деонтологии 109 (2,19 %), в 2013 г. – 123 (2,42 %), в 2012 г. – 216 (5,0 %), в 2011 г. – 826 (24,36 %),

об отказе в оказании медицинской помощи 84 (1,69 %), в 2013 г. – 77 (1,52 %), в 2012 г. – 97 (2,25 %), в 2011 г. – 24 (0,7 %),

о возмещении денежных средств на лечение 50 (1,01 %), в 2013 г. – 15 (0,3 %),

о смерти родственников 29 (0,58 %), в 2013 г. – 40 (0,79 %), в 2012 г. – 55 (1,28 %), в 2011 г. – 77 (2,27 %),

о проведении судебно-психиатрической экспертизы 7 (0,14 %), в 2013 г. – 20 (0,39 %), по 9 в 2012-2011 годах (0,21 % и 0,27 %) соответственно,

о зубопротезировании 1 (0,02 %), в 2013 г. – 11 (0,21 %), в 2012 г. – 47 (1,09 %),

2) по лекарственному обеспечению 1 384 обращения (18,36 %), в 2013 г. – 988 (14,31 %), в 2012 г. – 801 обращение (13,83 %), в 2011 г. – 1 099 (21,64 %), из них:

об обеспечении лекарственными препаратами 1 230 (88,87 %), в 2013 г. – 916 (92,7 %), в 2012 г. – 735 (91,76 %), в 2011 г. – 1 039 (94,54 %),

об обеспечении бесплатным питанием 72 (5,2 %), в 2013 г. – 40 (4,0 %), в 2012 г. – 37 (4,62 %), в 2011 г. – 20 (1,81%),

об обеспечении лекарственными препаратами детей до 3-х лет 42 (3,04 %),

о работе аптек 25 (1,81 %), в 2013 г. – 15 (1,6 %), в 2012 г. – 29 (3,62 %), в 2011 г. – 22 (2,0 %), в 2010 году – 8 (0,24 %);

о возмещении денежных средств на лекарственные препараты и об отказе от лекарственного обеспечения в текущем году 11 (0,79 %) и 4 (0,29 %) соответственно, в 2013 г. – 17 (1,7 %), в 2012 г. – обращений не поступало, в 2011 г. – 17 (1,56 %) и 1 (0,09 %) соответственно,

3) о предоставлении государственных услуг 353 обращения (4,68 %), из них 324 (91,78 %) обращения о выплате единовременного социального пособия, в 2013 г. – 139 (2,02 %) и 121 (87 %) соответственно;

4) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) 239 обращений (3,17 %), в 2013 г. – 311 (4,5 %), в 2012 г. – 318 (5,48 %), в 2011 г. –

165 (3,25 %);

5) финансовые 207 обращений (2,75 %), в 2013 г. – 261 (3,79 %), в 2012 г. – 273 (4,73 %), в 2011 г. – 369 (7,26 %), в 2010 году – 51 (6,6%);

6) о нарушении законодательства в деятельности медицинских организаций Челябинской области, и ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностными лицами, медицинскими работниками, непринятие во внимание государственными органами власти законных интересов граждан при исполнении своих функций 92 (1,22 %) обращения, в 2013 г. – 36 (0,52 %);

7) об оказании социальных услуг (вопросы транспортировки больных, предоставления жилья медицинским работникам) 86 (1,14 %) обращений, в 2013 г. – 66 (0,96 %), в 2012 г. – 1 (0,02 %), в 2011 г. – 16 (0,32 %);

8) о предоставлении информации о документе 72 (0,95 %) обращения;

9) предложения по строительству новых объектов и ремонту учреждений здравоохранения 48 (0,64 %) обращений, в 2013 г. – 37 (0,54 %), в 2012 г. – 93 (1,63 %), в 2011 г. – 39 (0,77 %);

10) о взимании денежных средств за оказание медицинской помощи, осуществляемой по территориальной программе государственных гарантий 41 (0,54 %) обращение;

11) о нарушении лицензионного законодательства, лицензионных и медицинских требований в деятельности медицинских организаций, о праве на занятие медицинской (фармацевтической) деятельностью 12 (0,16 %) обращений:

12) прочие 24 (0,32 %) обращения.

Во время проведения общероссийского дня приема граждан в День Конституции Российской Федерации в 2014 году принято на личном приеме 9 граждан, 1 – в режиме аудиосвязи, в 2013 году – 23 гражданина, 3 – в режиме аудиосвязи.

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав области в 2014 году, связана с организацией оказания медицинской помощи и лекарственным обеспечением в муниципальных учреждениях здравоохранения и муниципальных организациях, принципами этики и деонтологии, сохранения врачебной тайны, хотя большинство вопросов, изложенных в обращениях, могли быть решены непосредственно и сразу в ходе их возникновения в медицинских организациях.

Таким образом, анализ поступающих обращений граждан в Минздрав области, выявил негативные тенденции, свидетельствующие о недостаточной эффективности проводимой работы органами управления и учреждениями здравоохранения муниципальных образований Челябинской области в части организации оказания медицинской помощи населению, соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечения их бесплатной медицинской помощью в рамках государственных гарантий.

На основании вышеизложенного коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Руководителям государственных и муниципальных учреждений здравоохранения Челябинской области:

1) взять под личный контроль обращения граждан, поступающие 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.

Срок – постоянно;

2) принять меры, направленные на повышение эффективности реализации полномочий по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, по созданию условий для совершенствования оказания медицинской помощи, обеспечения её доступности для населения;

3) обеспечить эффективную работу руководителей подведомственных медицинских

организаций по рассмотрению возникающих вопросов у населения непосредственно в медицинской организации.

Срок – постоянно;

4) продолжить осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» своевременным продлением сроков рассмотрения обращений и информированием заявителей при согласовании с вышестоящим органом исполнительной власти и информированием заявителей.

Срок – постоянно;

5) обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку особенно проектов ответов, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, 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 29.04.2013 г. № 597.

Срок – постоянно;

6) продолжить и усилить работу этических комиссий в медицинских организациях Челябинской области.

Срок – постоянно;

7) активизировать 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;

8) продолжить осуществление мониторинга обращений граждан с проведением анализа обращений граждан с целью выявления и устранения причин, нарушающих права и законные интересы граждан в оказании медицинской помощи и лекарственном обеспечении.

Срок – ежеквартально, в течение года;

9) обсуждать на медицинских советах состояние работы с обращениями граждан, вопросы реализации предложений граждан по наиболее значимым проблемам.

Срок – ежеквартально, в течение года;

10) продолжить работу с запросами граждан (пользователей информации) в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Срок – постоянно;

11) продолжить разъяснительную работу с населением в муниципальных образованиях Челябинской области о практике работы с обращениями граждан через средства массовой информации и сеть Интернет

Срок – постоянно.

2. Заместителям министра здравоохранения Челябинской области, руководителям структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области:

1) взять под личный контроль обращения граждан, поступающие 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.

Срок – постоянно;

2) обеспечить контроль за соблюдением рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок – постоянно;

3) обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку особенно проектов ответов, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, 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 29.04.2013 г. № 597.

Срок – постоянно;

4) обеспечить систематический анализ обращений граждан области по вопросу сокращения обращений и жалоб граждан на лекарственное обеспечение и оказание медицинской помощи в медицинских организациях Челябинской области.

Срок – ежеквартально, в течение года.

3. Начальнику административно-контрольного управления Министерства здравоохранения Челябинской области Целищевой Э.А. продолжать осуществление мониторинга обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области с направлением данных мониторинга в Правительство Челябинской области, заместителям Министра здравоохранения Челябинской области, руководителям структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области.

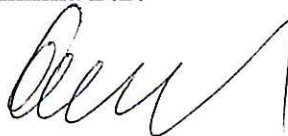
Срок – ежеквартально, в течение года.

4. Директору Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Бавыкину М.В. разместить данное решение коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в сети Интернет.

Срок – до 01.05.2015 года

5. Контроль исполнения настоящего решения коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на первого заместителя министра здравоохранения Челябинской области Щетинина В.Б.

Председатель



С.Л. Кремлев

Секретарь



С.В. Бухарова