



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

Р Е Ш Е Н И Е КОЛЛЕГИИ *л.об*

от 28 августа 2020 г.

№ 4

О результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Челябинской области в первом полугодии 2020 года, в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области во втором квартале 2020 года, и принятых по ним мерам

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-ЗО «Устав (Основной Закон) Челябинской области», Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан», приказом Минздрава области от 12.09.2019 г. № 852 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области» (в редакции от 13.04.2020 г. № 529), 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», приказом Минздрава области 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 13.09.2019 г. № 853 «О регламенте взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области при работе с обращениями граждан в СОД «Мотив» (в редакции от 16.04.2020 г. № 547), приказом Минздрава области от 20.12.2019 г. № 1388 «Об обеспечении работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Челябинской области по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях Челябинской области» 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 2019 году в Минздрав области поступило для рассмотрения 16804 обращения, что на 17,9 % больше чем в 2018 г. (14260 обращений); 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.

В первом полугодии 2020 года в Минздрав области поступило для рассмотрения 9875 обращений, что на 26,5 % больше, чем в первом полугодии 2019 года (7808 обращений), все обращения граждан поставлены на контроль.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения составил в 2019 году - 48,48; в 2018 году - 41,03 на 10 тыс. населения; 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.

В первом полугодии 2020 года Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения составил 28,49 в первом полугодии 2019 года - 22,52.

Из всех поступивших в 2019 году обращений граждан рассмотрено 488 повторных обращений, 186 коллективных обращений из 34 муниципальных образований.

Из всех поступивших обращений граждан в первом полугодии 2020 года рассмотрено 82 повторных обращения, 40 коллективных обращений из 19 муниципальных образований.

Из всех обращений, поступивших в 2019 году в Минздрав области, зарегистрировано:

- 1) 10429 письменных обращений;
- 2) 3205 обращений, поступивших на «Горячую линию»;
- 3) 2817 обращений, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;
- 4) 227 обращений, поступивших на электронную почту;
- 5) 101 устное обращение;
- 6) 25 обращений в виде факса.

Из всех обращений, поступивших в первом полугодии 2020 года в Минздрав области, зарегистрировано:

- 1) 3824 письменных обращения;
- 2) 2160 обращений, поступивших на «Горячую линию»;
- 3) 2173 обращения, поступивших в электронном;
- 4) 1687 обращений, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;
- 5) 32 устных обращения (во втором квартале 2020 года введено временное ограничение личного приема граждан из-за распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19).

Источники поступления обращений в 2019 году:

- от заявителей – 7899 обращений;
- из Министерства здравоохранения Российской Федерации - 2319 обращений;
- из Правительства Челябинской области - 2820 обращений;
- от органов исполнительной власти Челябинской области - 950 обращений;
- из Администратий городов и районов Челябинской области - 671 обращение;
- из органов Прокуратуры - 593 обращения;
- из Росздравнадзора - 554 обращения;
- из Фонда обязательного медицинского страхования и страховых компаний - 322 обращения;
- прочие - 274 обращения;
- от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области, советов депутатов – 222 обращения;
- от Уполномоченного по правам человека, уполномоченного по правам ребенка - 92 обращения;
- из следственных органов - 88 обращений.

Источники поступления обращений в первом полугодии 2020 года:

- от заявителей поступило 4645 обращений;
- из Правительства Челябинской области поступило 2173 обращения;
- из Министерства здравоохранения Российской Федерации поступило 1123 обращения;
- от органов исполнительной власти Челябинской области поступило 456 обращений;
- из Росздравнадзора поступило 348 обращений;
- из Администратий городов и районов Челябинской области поступило 348 обращений;
- из органов Прокуратуры поступило 268 обращений;
- из Фонда обязательного медицинского страхования и страховых компаний поступило 134 обращения;
- из прочих источников поступило 191 обращение;
- от депутатов Государственной Думы Российской Федерации,

Законодательного Собрания Челябинской области, советов депутатов поступило 69 обращений;

из Роспотребнадзора поступило 64 обращения;

от Уполномоченного по правам человека, уполномоченного по правам ребенка поступило 38 обращений;

из следственных органов поступило 18 обращений.

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2019 году:

1) по оказанию медицинской помощи - 11080 обращений;
 2) по лекарственному обеспечению - 1 985 обращений;
 3) финансирование учреждений, в том числе заработная плата – 1160 обращений;

4) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) - 958 обращений;

5) запросы в рамках межведомственного взаимодействия – 851 обращение;

6) о предоставлении государственных услуг - 466 обращений;

7) прочие - 304 обращения.

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в первом полугодии 2020 года:

1) по оказанию медицинской помощи 6440 обращений;
 2) по лекарственному обеспечению 1516 обращений;
 3) финансирование учреждений, в том числе заработная плата 627 обращений;

4) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы 328 обращений;

5) запросы в рамках межведомственного взаимодействия 436 обращений;

6) о предоставлении государственных услуг 165 обращений;

7) прочие 363 обращения.

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав области Челябинской области в первом полугодии 2020 года, 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 в 2019 году по категориям в части оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения распределились следующим образом:

1) 11080 обращений по оказанию медицинской помощи, из них:
 работа медицинских учреждений и их сотрудников - 2792 обращения;
 лечение и оказание медицинской помощи - 1961 обращение;
 врачебно-консультационная комиссия. О медобслуживании, диагностике - 1394 обращения;

качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях - 766 обращений;

помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения - 734 обращения;

качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях - 574 обращения;

обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения - 559 обращений;

организация оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях - 523 обращения;

медицинское обслуживание сельских жителей - 431 обращение;

организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях - 430 обращений;

квоты на оказание высокотехнологичной медицинской помощи - 409 обращений;

служба скорой и неотложной помощи - 384 обращения;

качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях - 133 обращения;

2) по лекарственному обеспечению - 1 985 обращений, в том числе:

об обеспечении лекарственными препаратами - 1879 обращений;

о работе аптек - 60 обращений;

обращение и производство лекарственных препаратов - 29 обращений;

цены на жизненно-необходимые вещества и лекарственные препараты - 17 обращений.

Вопросы в обращениях граждан в первом полугодии 2020 года по категориям в части оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения распределились следующим образом:

1) по оказанию медицинской помощи 6440 обращений, из них:

работа медицинских учреждений и их сотрудников 2091 обращение;

лечение и оказание медицинской помощи 1120 обращений;

врачебно-консультационная комиссия, о медобслуживании, диагностике 528 обращений;

качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях 534 обращения;

качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях 409 обращений;

помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения 152 обращения;

обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения 440 обращений;

организация оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях 235 обращений;

медицинское обслуживание сельских жителей 192 обращения;

организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях 303 обращения;

служба скорой и неотложной помощи 301 обращение;
 качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях 82 обращения;

диспансеризация детского и взрослого населения 53 обращения;

2) по лекарственному обеспечению 1516 обращений, в том числе:

об обеспечении лекарственными препаратами 1110 обращений;

о работе аптек 319 обращений;

обращение и производство лекарственных препаратов 57 обращений;

цены на жизненно-необходимые вещества и лекарственные препараты 30 обращений.

По результатам рассмотрения в 2019 году обращений граждан Минздравом области были приняты следующие решения:

поддержаны в 802 случаях, в том числе меры приняты в 142 случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 6479 случаях;

даны разъяснения в 9381 случаях.

По результатам рассмотрения в первом полугодии 2020 года обращений граждан Минздравом области были приняты следующие решения:

поддержаны в 529 случаях;

в том числе меры приняты в 37 случаях. По результатам проведенных проверок ведомственного контроля качества оказания медицинской помощи выданы предписания руководителям медицинских организаций;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в первом квартале 2020 года в 3707 случаях;

даны разъяснения в 5602 случаях.

Во 2 квартале 2020 года в Минздрав области поступило для рассмотрения 1218 обращений, направленных в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области (во 2-м квартале 2019 года поступило 629 обращений, во 2-м квартале 2018 года - 584 обращения, во 2-м квартале 2017 года - 373 обращения). Из них 95 обращений были поставлены на контроль Правительства Челябинской области.

Источники поступления обращений:

- Интернет – приемная Правительства Челябинской области 553 обращения;

- Администрация Президента Российской Федерации - 377 обращений;

- от заявителей, в адрес Губернатора Челябинской области - 181 обращение;

- Аппарат Правительства Российской Федерации – 35 обращений;

- федеральные Министерства и ведомства - 35 обращений;

- от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания – 13 обращений;

- от Главного федерального инспектора по Челябинской области – 10 обращений;

- из органов Прокуратуры – 8 обращений;

- другие – 6 обращения;

Вопросы, затронутые в обращениях граждан, поступивших в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области во 2 квартале 2020 года:

- 1) по оказанию медицинской помощи - 875 обращений;
- 2) по лекарственному обеспечению - 166 обращений;
- 3) финансовые вопросы 81 - обращение;
- 4) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) - 35 обращений;
- 5) о предоставлении государственных услуг - 61 обращение.

По результатам рассмотрения обращений:

даны разъяснения в 951 случае;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 214 случаях;

поддержаны - в 47 случаях.

По результатам рассмотрения обращений направлены ответы заявителям, в том числе 26 ответов за подписью Первого заместителя Губернатора Челябинской области Гехт И.А.

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.

К типичным нарушениям и недостаткам в работе с обращениями граждан в некоторых медицинских организациях относятся:

- нарушение сроков направления ответов заявителям на обращения, перенаправленные Минздравом области на рассмотрение по компетенции, при этом выявляются отдельные случаи предоставления ответа (проекта ответа) только в адрес Минздрава области;

- формальный подход при рассмотрении обращений (гражданин Л. обращается с проблемой, что не может записаться на прием к врачу ни через регистратуру, ни через Центр телефонного обслуживания, ни через сайт talon.zdrav74.ru. В ответе медицинской организации: «Уважаемый Л. вы можете записаться на прием следующими способами: в регистратуре медицинской организации, через Центр телефонного обслуживания, через сайт talon.zdrav74.ru.»), не указываются контакты должностных лиц медицинских организаций для оперативного решения вопросов граждан;

- несвоевременное и некачественное предоставление информации по обращениям граждан в Минздрав области, в том числе путем размещения ответов в СЭД «Мотив» (медицинскими организациями направляются ответы за пределами установленного срока, ответ не размещается в СЭД «Мотив»;

ответственному исполнителю Минздрава области неоднократно приходится связываться с медицинской организацией для получения информации по обращению, принятых медицинской организацией мер по оказанию медицинской помощи);

- в нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан вместо ответа заявителю дается ответ в Минздрав области, а заявителю сообщается для сведения. Не указывается исходящий номер и дата письма Минздрава области на который дается ответ;

- в отдельных случаях, в нарушение ч. 3 ст. 5 федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не направляется уведомление гражданину о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Минздравом области в 2019 году принято участие в реализации программы бережливого производства производственной системы Государственной корпорации по атомной энергии «Росатома». В рамках реализации программы бережливого производства, с целью совершенствования работы с обращениями граждан в Минздраве реализованы и успешно защищены проекты «Оптимизация процесса обработки обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области» и «Систематизация работы с повторными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области». По итогам 2019 года достигнуты целевые показатели указанных проектов.

В результате реализации проекта «Оптимизация процесса обработки обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области» были получены следующие результаты:

- сокращение времени прохождения обращения с даты регистрации до ответственного исполнителя до 3 календарных дней;

- ликвидация ненужной транспортировки и ожидания документов за счёт утверждения приказом Минздрава области от 13.09.2019 г. № 853 «О регламенте взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области при работе с обращениями граждан в СЭД «Мотив» регламента взаимодействия структурных подразделений Минздрава области;

- ликвидация дополнительных этапов согласований за счёт передачи права подписи некоторых ответов на обращения начальникам управлений Минздрава области;

- увеличение времени на подготовку информации медицинским учреждением за счёт ликвидации транспортировки документов на бумажном носителе между медицинской организацией и Минздравом области.

По реализации проекта «Систематизация работы с повторными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области» продолжена работа по достижению целевого показателя снижение числа повторных обращений граждан. В первом квартале 2020 года поступило 51

обращение, что составило 1,06 %, во втором квартале 2020 года - 31 обращение (0,61%).

Минздравом Челябинской области организована следующая работа:

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

2) показатели о своевременности соблюдения сроков подготовки ответов на обращения граждан и предоставлении информации в Минздрав области по обращениям граждан качественно и в срок включены в перечень критериев определения стимулирующей выплаты руководителям медицинских организаций, в отношении которых Минздрав области осуществляет функции и полномочия учредителя;

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

4) заполняется в постоянном режиме раздел «Результаты рассмотрения обращений» на Интернет-ресурсе ССТУ.РФ, в том числе в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» по обращениям, поступившим в Правительство, органы исполнительной власти и местного самоуправления, а также заполняется раздел «обращения, поступившие в Минздрав области» непосредственно от заявителей;

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

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

Так, с марта 2020 года выявлены вопросы повышенной активности работников медицинских организаций, связанных с выплатами стимулирующего характера за особые условия труда и дополнительную нагрузку: в Минздрав области через портал «Госуслуг» поступило 819 таких обращений. В целях принятия мер упреждающего и управляющего воздействия все обращения оперативно рассмотрены, проводятся проверки произведенных выплат, даны соответствующие разъяснения.

В целях принятия мер управляющего и упреждающего воздействия по вопросам доступности медицинской помощи Минздравом области оптимизированы схемы маршрутизации населения, подготовлено медико-техническое задание, которое легло в основу строительства инфекционного корпуса ИБУЗ «Областная клиническая больница № 3», который позволит оказывать качественную своевременную медицинскую помощь инфекционным

больным в текущем режиме и возможно массовом поступлении больных инфекционного профиля в период эпидемии.

На основании вышеизложенного Коллегия 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. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрения обращений, в том числе с участием заявителей. Разъяснять правомерность принятых решений. Принимать меры по повышению количества положительно решенных вопросов;

срок – постоянно.

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. Обеспечить оперативное решение возникающих у населения вопросов непосредственно в медицинской организации;

срок – постоянно.

1.6. Применять практику оперативного мониторинга вопросов повышенной активности населения и принятия мер управляющего и упреждающего воздействия;

срок – постоянно.

1.7. Обеспечить качественное и своевременное предоставление в Минздрав области информации для подготовки ответов на обращения граждан, в том числе путем размещения ответов в СЭД «Мотив»;

срок – постоянно.

1.8. 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.

1.9. Обеспечить ведение мониторинга обращений граждан с проведением анализа обращений граждан с целью принятия управленческих 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.

1.10. 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.

1.11. Проводить личные приемы граждан в установленном порядке;

срок – в соответствии с графиком приема.

1.12. Поддерживать в актуальном состоянии локальные акты медицинских организаций о порядке рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством;

срок – постоянно.

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

срок – постоянно.

3. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Ковалевскому А.В. обеспечить работу «горячей линии» Минздрава области с целью оперативного решения вопросов доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях Челябинской области;

срок – постоянно.

4. Руководителям структурных подразделений Минздрава области:

4.1. Осуществлять личный контроль рассмотрения 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, Минздрава 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.

4.2. Обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку ответов на обращения в соответствии с приказом Минздрава области от 12.09.2019 г. № 852 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области» (в редакции от 13.04.2020 г. № 529), 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 Минздрава области от 28.11.2016 г. № 2023;

срок — постоянно.

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

срок — ежеквартально, в течение года.

5. Начальнику управления организационного и документационного обеспечения Минздрава области Устюжаниной И.В.

5.1. Продолжить организацию работы с обращениями граждан в установленном действующим законодательством порядке и в соответствии с приказами Минздрава области, регламентирующими работу с обращениями граждан;

срок — постоянно.

5.2. Организовать изучение на системной основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» работниками Минздрава области;

срок — раз в полугодие;

своевременно информировать о внесении изменений в федеральное и региональное законодательство, регламентирующее вопросы рассмотрения обращений граждан, приказы Минздрава области;

в случае внесения изменений в действующее законодательство о порядке рассмотрений граждан — оперативно.

5.3. Обеспечить своевременное внесение изменений в приказы Минздрава области, регламентирующие работу с обращениями граждан, при внесении изменений в федеральное и региональное законодательство;

срок — по мере необходимости.

6. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Ковалевскому А.В. разместить настоящее решение Коллегии Минздрава области на официальном сайте Минздрава области в сети Интернет.

7. Контроль исполнения решения Коллегии Министерства здравоохранения Челябинской области возложить на заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Вашина Е.Ю.

Председатель



Ю.А. Семенов

Секретарь



Л.В. Кучина