



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ №3

от 28 апреля 2017 г.

№ 2

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Министерство здравоохранения Челябинской области в 2016 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», 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. № 465-30 «О рассмотрении обращений граждан», приказом Минздрава области от 05.12.2016 г. № 2057 «О Положении об организации работы с обращениями граждан», 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 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» и рекомендациями Управлений по работе с обращениями граждан Президента Российской Федерации и Правительства Челябинской области.

В 2016 году в Минздрав области поступило для рассмотрения 11 207 обращений, что на 14,9 % больше, чем 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, в 99,0 % случаях обращения граждан поставлены на контроль.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10

тыс. населения составил в 2016 году - 32,01, 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 2016 году – в 5 муниципальных образованиях Челябинской области (Троицкий муниципальный район - 51,45, Челябинский городской округ – 49,87, Карабашский – 46,73, Катав-Ивановский – 42,2, Кунашакский муниципальный район – 33,22).

Из года в год наблюдается тенденция увеличения количества, поступающих обращений.

В некоторых муниципальных образованиях Челябинской области в 2016 году отмечен значительный рост количества поступивших обращений на 10 тыс. населения по сравнению с 2015 годом:

Чесменский муниципальный район в 2016 году показатель на 10 тыс. населения - 24,8, в 2015 году - 7,81;

Троицкий муниципальный район: 2016 г. - 51,45, 2015 г. - 44,97;

Челябинский городской округ: 2016 г. - 49,87, 2015 г. - 41,86;

Катав-Ивановский: 2016 г. - 42,2, 2015 г. - 30,36;

Златоустовский городской округ: 2016 г. - 25,17, 2015 г. - 17,43.

В некоторых муниципальных образованиях Челябинской области в 2016 году отмечено снижение количества поступивших обращений на 10 тыс. населения по сравнению с 2015 годом:

Усть-Катавский в 2016 году показатель на 10 тыс. населения - 13,22, в 2015 году – 19,25;

Еткульский: 2016 г. –14,02, 2015 г. - 19,57;

Октябрьский муниципальный район: 2016 г. - 15,56, 2015 г. - 26,08;

Кизильский муниципальный район: 2016 г. - 6,4, 2015 г. - 14,74.

Из всех поступивших обращений граждан в 2016 году рассмотрено:

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

2) 85 (0,75%) коллективных обращений из 30 муниципальных образований Челябинской области, в 2015 г. – 124 (1,27 %) – из 26 муниципальных образований Челябинской области, в 2014 г. – 124 (1,64 %). – из 29 муниципальных образований Челябинской области, в 2013 г. – 187 (2,68 %) – из 36 муниципальных образований Челябинской области, в 2012 г. – 175 (2,9 %).

В 2016 году наибольшее количество коллективных обращений поступило из следующих муниципальных образований Челябинской области:

- Челябинского городского округа – 18 обращений (0,16 %),
- из Катав-Ивановского муниципального района – 8 обращений (0,071 %),
- Каслинского муниципального района – 6 обращений (0,053 %).

Из всех обращений, поступивших в Минздрав области, зарегистрировано:

- 1) 6462 (57,66 %) письменных обращений;
- 2) 3 927 (40,26 %) обращений, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;
- 3) 474 (4,23 %) обращений, поступивших на электронную почту;
- 4) 144 (1,28 %) обращения в виде факса и 2 (0,02 %) в виде телеграммы;
- 5) в 2016 году в Министерстве здравоохранения Челябинской области начала работать «Горячая линия» по приему обращений, поступило 795 обращений (7,09 %).

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

Источники поступления обращений:

- от заявителей, по категориям заявителей преобладают женщины, инвалиды по общему заболеванию;
- из Правительства Челябинской области;
- от органов исполнительной власти Челябинской области;
- из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан;
- аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации;
- из Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- из управлений и учреждений здравоохранения Челябинской области;
- от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области;
- из Прокуратуры Челябинской области и прочие;
- из регионального отделения Партии "Единая Россия"
- из территориального управления Росздравнадзора по Челябинской области;
- из Территориального Фонда обязательного медицинского страхования
- прочие.

В результате рассмотрения обращений вопросы, поднимаемые гражданами:

- поддержаны в 2016 году в 279 (2,49 %) случаях;
- меры приняты в 47 (0,42 %) случаях;
- обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 3713 (33,13 %) случаях;
- даны разъяснения в 7160 (63,88 %);
- не поддержаны в 90 (0,8 %) случаях.

Всего в 2016 году по обращениям граждан проведено 279 проверок. Нарушения выявлены в 142 случаях.

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2016 году:

- 1) по оказанию медицинской помощи 7900 (70,49 %) обращений;

- 2) по лекарственному обеспечению 1 452 (12,96 %);
- 3) о предоставлении государственных услуг 598 обращений (5,33 %);
- 4) финансовые 330 (2,94 %) обращения;
- 5) об оказании социальных услуг (вопросы транспортировки больных, предоставления жилья медицинским работникам) 62 (0,55 %) обращений;
- 6) о записи на прием к врачу 734 (6,55 %) обращений;
- 7) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) 663 (5,91 %) обращения;
- 8) о взимании денежных средств за оказание медицинской помощи, осуществляемой по территориальной программе государственных гарантий 24 (0,21 %) обращений;
- 9) о нарушении лицензионного законодательства, лицензионных и медицинских требований в деятельности медицинских организаций, о праве на занятие медицинской (фармацевтической) деятельностью 9 (0,08%) обращений.

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав Челябинской области в 2016 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) 7900 (70,49 %) обращений по оказанию медицинской помощи, из них:
 - о ненадлежащем оказании медицинской помощи 154 (1,37 %);
 - об оказании медицинской помощи 1 306 (16,53 %);
 - об организации оказания медицинской помощи в муниципальных медицинских организациях 1818 (23,01 %);
 - об оказании высокотехнологичной медицинской помощи 270 (3,42 %);
 - об организации оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях 731 (9,25 %);
 - о качестве и безопасности оказания медицинской помощи 199 (2,52 %);
 - о санаторно-курортном лечении 389 (4,92 %);
 - об оформлении группы инвалидности 273 (3,46 %);
 - вопросы этики и деонтологии 237 (3,0 %);
 - об отказе в оказании медицинской помощи 151 (1,91 %);
 - о возмещении денежных средств на лечение 17 (0,21 %);
 - о смерти родственников 139 (1,76 %);
 - о проведении судебно-психиатрической экспертизы - 12 (0,15 %);
 - о зубопротезировании 12 (0,15 %).

2) по лекарственному обеспечению 1 452 (12,96 %) обращений, в том числе:

- об обеспечении лекарственными препаратами 400 (27,54 %);
- об обеспечении лекарственными препаратами детей до 3-х лет 86 (5,92 %);
- о работе аптек 62 (4,26 %);
- о возмещении денежных средств на лекарственные препараты и об отказе от лекарственного обеспечения в текущем году 19 (1,31 %) и 8 (0,55 %) соответственно.

Во время проведения общероссийского дня приема граждан в 2016 году принято на личном приеме 12 граждан.

Увеличение количества обращений граждан обусловлено следующими основными причинами:

1) недостаточной информированностью граждан о деятельности медицинских организаций Челябинской области;

2) 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;

3) ограниченной доступностью лекарственного обеспечения льготной категории граждан;

4) недостаточной организацией работы руководителей медицинских организаций (заместителей руководителя) с населением по защите прав граждан в сфере охраны здоровья.

Минздравом Челябинской области организована следующая работа:

1) утвержден план мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан;

2) разрабатываются показатели и критерии эффективности руководителей медицинских организаций, в том числе с учетом организации работы с обращениями граждан;

3) организована работа по сокращению очередей в государственных и муниципальных медицинских организациях области;

4) внедрена единая автоматизированная информационная система «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области;

5) Министерство здравоохранения Челябинской области принимает участие в пилотном проекте ведения личного приема в постоянном режиме связи на Интернет-ресурсе ССТУ.РФ.

На основании вышеизложенного коллегия Министерства здравоохранения Челябинской области решает:

1. Руководителям медицинских организаций:

срок – постоянно.

1.1. Принять 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;

срок – постоянно.

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

срок – постоянно.

1.3. 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.

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

срок – постоянно.

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

срок – постоянно.

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

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. Обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку ответов на обращения, 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 28.11.2016 г. № 2023;

срок – постоянно.

2.4. 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 управления организационного и документационного обеспечения Министерства здравоохранения Челябинской области Устюжаниной Н.В. продолжать осуществление мониторинга обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области с направлением данных мониторинга в Правительство Челябинской области;

срок – ежеквартально, в течение года.

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

срок – до 15.05.2017 года.

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

Председатель Коллегии



С.Л. Кремлев

Секретарь Коллегии



Л.В. Кучина