



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ № 2**

от 08 июля 2021 г.

№ 12

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Министерство здравоохранения Челябинской области в 2020 году, и информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области за I квартал 2021 года, и принятых по ним мерах

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», Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений 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 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 (далее – Минздрав области) осуществляет функции и полномочия учредителя», приказом Минздрава области от 11.05.2021 г. № 592 «Об утверждении Плана мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», 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 от 14.04.2021 г. № 483, «О графике личного приема граждан» 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 2020 году в Минздрав области поступило для рассмотрения 24294 обращения, что на 30, 84 % больше, чем в 2019 г. (16804 обращения), 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.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения составил в 2020 году – 69,92; 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.

Из всех обращений, поступивших в 2020 году в Минздрав области, зарегистрировано:

- 1) 13548 письменных обращений;
- 2) 5844 обращений, поступивших на «Горячую линию»;
- 3) 4406 обращений, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;
- 4) 438 обращений, поступивших на электронную почту;
- 5) 49 устное обращение;
- 6) 9 обращений в виде факса.

Основными способами поступления обращений от граждан являются письменные обращения, обращения, поступающие на «Горячую линию» Минздрава области, и через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет».

Источники поступления обращений в 2020 году:

- от заявителей – 11648 обращений;
- из Министерства здравоохранения Российской Федерации - 2394 обращений;
- из Правительства Челябинской области - 5334 обращений;
- от органов исполнительной власти Челябинской области - 950 обращений;
- из Администраций городов и районов Челябинской области - 690 обращение;
- из органов Прокуратуры - 780 обращения;
- из Росздравнадзора - 586 обращения;
- из Фонда обязательного медицинского страхования и страховых компаний - 208 обращения;
- прочие - 1704 обращения;



от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области, советов депутатов – 73 обращения;

от Уполномоченного по правам человека, уполномоченного по правам ребенка - 63 обращения.

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2020 году:

- 1) по оказанию медицинской помощи - 19544 обращений (80,44 %);
- 2) по лекарственному обеспечению - 2813 обращений (11,57 %);
- 3) финансирование учреждений, в том числе заработная плата – 547 обращений (2,25 %);
- 4) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) - 1317 обращений (5,4 %);
- 5) запросы в рамках межведомственного взаимодействия – 764 обращение (3,14 %);
- 6) прочие - 199 обращения (0,8 %).

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав области Челябинской области в 2020 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) 19544 (80,44 %) обращений по оказанию медицинской помощи, из них:
  - работа медицинских учреждений и их сотрудников - 4617 обращения (19 %);
  - лечение и оказание медицинской помощи - 2634 обращение (10,8 %);
  - врачебно-консультационная комиссия. О медобслуживании, диагностике - 1104 обращения (4,5 %);
  - качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях - 1254 обращений (5,16 %);
  - помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения - 373 обращения (1,5 %);
  - качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях - 892 обращения (3,67 %);
  - обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения - 1061 обращений (4,36 %);
  - организация оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях - 676 обращения (2,78 %);
  - медицинское обслуживание сельских жителей - 327 обращение (1,34 %);
  - организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях - 2442 обращений (10 %);
  - квоты на оказание высокотехнологичной медицинской помощи - 291 обращений (1,19 %);



служба скорой и неотложной помощи - 1549 обращения (6,37 %);  
 качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях - 111 обращения (0,45 %);

2) по лекарственному обеспечению - 2813 обращений (11,57 %), в том числе:

об обеспечении лекарственными препаратами - 2322 обращений (82,54 %);

о работе аптек - 365 обращений (12,97 %);

обращение и производство лекарственных препаратов - 87 обращений (3 %);

цены на жизненно-необходимые вещества и лекарственные препараты 39 обращений (1,38 %).

По результатам рассмотрения в 2020 году обращений граждан Минздравом области были приняты следующие решения:

поддержаны в 1455 (5,98 %) случаях;

в том числе меры приняты в 64 (0,26 %) случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 9193 (37,84 %) случаях;

даны разъяснения в 14963 (61,59 %) случаях.

В 2020 г. на личном приёме Министром здравоохранения Челябинской области было принято – 23 гражданина, заместителями Министра – 16 граждан, уполномоченными лицами – 1 гражданин.

В 1 квартале 2021 года в Минздрав области поступило для рассмотрения 860 обращений, направленных в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области (в 1-м квартале 2020 г. поступило 955 обращений, 2019 года поступило 524 обращения). Из них 47 обращений (4,9 %) на контроле Правительства Челябинской области.

По результатам рассмотрения обращений:

даны разъяснения в 474 (49,6 %) случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 48 (5 %) случаях;

поддержаны в 28 (2,93 %) случаях;

оставлено без ответа - 3 (0,3 %).

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.

Во исполнение п. 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30 января 2020 г. от 01.03.2020 г. № Пр-354, п. 56 перечня поручений



Губернатора Челябинской области А.Л. Текслера по итогам Обращения к Законодательному Собранию Челябинской области 25 июня 2020 г., на основании распоряжения Губернатора Челябинской области от 30.06.2020 г. № 641-р «О создании Центра управления регионом Челябинской области» в Челябинской области. Одним из компонентов ЦУР является платформа обратной связи (гражданин может подать сообщение через баннер на сайте медицинской организации при условии наличия учетной записи на портале государственных и муниципальных услуг).

Минздравом с целью срочной обработки сообщений, поступающих на платформу обратной связи ЕПГУ (далее именуется – ПОС), организована работа во взаимодействии с медицинскими организациями Челябинской области, в том числе назначены ответственные работники на ПОС, ежедневно отрабатываются сообщения граждан, а также ведется ежедневный мониторинг соблюдения сроков на указанные сообщения.

Минздравом области в 2020 году в рамках реализации программы бережливого производства, с целью совершенствования работы с обращениями граждан реализованы проекты «Оптимизация процесса обработки обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области» и «Систематизация работы с повторными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области».

В рамках реализации проектов проведены вебинары с сотрудниками медицинских организаций, ответственными за регистрацию и рассмотрение обращений граждан, по организации электронного взаимодействия при рассмотрении обращений граждан и оперативному направлению информации в Минздрав области.

К типичным нарушениям и недостатками в работе с обращениями граждан в медицинских организациях относятся: не направление ответов заявителям на обращения, перенаправленные Минздравом области на рассмотрение по компетенции, несвоевременное и некачественное предоставление информации на запросы Минздрава области, в том числе путем размещения ответов в СЭД «Мотив».

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 рассмотрение 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) 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, графиках личного приема должностных лиц Минздрава области, номерах справочных телефонов, в том числе через соответствующие разделы официального сайта Минздрава области в сети «Интернет»;

6) организуется и проводится личный прием граждан в Минздраве области Министром здравоохранения Челябинской области, заместителями Министра здравоохранения Челябинской области и руководителями структурных подразделений Минздрава области в соответствии с утверждаемыми ежегодно графиками личного приема;

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

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

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 рассмотрение 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.

1.13. Организовать ежедневную (включая выходные и праздничные дни) обработку и формирование ответов на обращения, поступающие от граждан с использованием ПОС, на всех этапах с даты их поступления (координации, исполнения, утверждения) в установленные сроки;

срок – постоянно.

1.14. Назначить приказом по медицинской организации ответственных лиц за работу на ПОС;

срок – постоянно.

1.15. Обеспечить соответствующим количеством работников и оборудованных рабочих мест для них с целью своевременной обработки обращений на ПОС;

срок – постоянно.

1.16. Обеспечить проведение ежедневной проверки, находящихся в работе обращений на ПОС, с целью предотвращения нарушений сроков по даче ответов; срок – постоянно.

1.17. поддерживать актуальные данные заведенных на ПОС учетных записей работников для оперативного включения в работу ответственных лиц;

срок – постоянно.

2. 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» Ульянову А.А. 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 Н.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;

5.3. 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.

5.4. 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» Ульянову А.А. 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 Ванина Е.Ю.

Председатель

Ю.А. Семенов

Секретарь

Л.В. Кучина