



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

### РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ № 04

от 22 июня 2018 г.

№ 7

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Министерство здравоохранения Челябинской области в 2017 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-ЗО «Устав (Основной Закон) Челябинской области», Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан», приказом Минздрава области от 12.04.2018 г. № 719 «О Положении об организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», приказом Минздрава области от 13.04.2018 г. № 735 «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 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 Управления по работе с обращениями граждан Президента Российской Федерации и Управления по работе с обращениями Правительства Челябинской области.

В 2017 году в Минздрав области поступило для рассмотрения 12444 обращений, что на 11 % больше, чем 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 2017 году - 35,53; 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 – 60,08; в Ашинском муниципальном районе – 36,3.

Рост показателя обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения в 2017 году отмечен в 14 муниципальных образованиях Челябинской области.

Наибольший рост в 2017 году количества поступивших обращений на 10 тыс. населения по сравнению с 2016 годом отмечается в следующих муниципальных образованиях:

в Ашинском муниципальном районе в 2017 году показатель на 10 тыс. населения составил - 36,3; в 2016 году - 23,83;

в Челябинском городском округе: в 2017 г. – 60,08; в 2016 г. - 49,87;

в Усть-Катавском городском округе: в 2017 г. - 22,28; в 2016 г. - 13,22;

в Агаповском муниципальном районе: в 2017 г. - 20,71; в 2016 г. - 11,68;

в Нязепетровском муниципальном районе: в 2017 г. - 22,18; в 2016 г. - 13,56.

В некоторых муниципальных образованиях Челябинской области в 2017 году отмечено снижение показателя обращений, поступивших на 10 тыс. населения по сравнению с 2016 годом:

в Катав-Ивановском муниципальном районе в 2017 году показатель на 10 тыс. населения составил – 23,12; в 2016 году – 42,2;

в Карабашском городском округе: в 2017 г. – 46,73; в 2016 г. - 12,23;

в Кунашакском муниципальном районе: в 2017 г. - 23,72; в 2016 г. - 33,22.

Из всех поступивших обращений граждан в 2017 году рассмотрено:

1) 859 повторных обращений, что составляет 6,9% от общего количества обращений, 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) 284 (2,28%) коллективных обращений 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) 7295 (58,6 %) письменных обращений;
- 2) 3 583 (28,8 %) обращения, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;
- 3) 330 (2,65 %) обращений, поступивших на электронную почту;
- 4) 1090 (8,79 %) обращений, поступивших на «Горячую линию»;
- 5) 144 устных обращения (1,16%);
- 6) 1 (0,01 %) обращение в виде факса и 1 (0,01 %) обращение в виде телеграммы.

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 органов управления здравоохранения и учреждений здравоохранения Челябинской области;

от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области;

из Прокуратуры Челябинской области и прочие;

из Территориального управления Росздравнадзора по Челябинской области;

из Территориального Фонда обязательного медицинского страхования;

из регионального отделения Партии «Единая Россия»;

прочие.

По результатам рассмотрения в 2017 году обращений граждан Минздравом области были приняты следующие решения:

поддержаны в 461 (3,7 %) случае;

меры приняты в 312 (2,5 %) случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 4118 (33,09 %) случаях;

даны разъяснения в 7538 (60,5 %) случаях;

не поддержаны в 15 (0,12 %) случаях.

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2017 году:

- 1) по оказанию медицинской помощи 8334 обращения (66,97 %);
- 2) по лекарственному обеспечению 1 106 обращений (8,89 %);
- 3) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) 851 обращение (6,84 %);
- 4) о предоставлении государственных услуг 747 обращений (6,0 %);

- 5) о записи на прием к врачу 715 обращений (5,74%);
- 6) финансовые 488 обращений (3,92 %);
- 7) об оказании социальных услуг (вопросы транспортировки больных, предоставления жилья медицинским работникам) 71 обращение (0,57 %).

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав Челябинской области в 2017 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) 8334 (66,97 %) обращения по оказанию медицинской помощи, из них:
  - о ненадлежащем оказании медицинской помощи 195 обращений (1,57 %);
  - об оказании медицинской помощи 2059 обращений (16,55 %);
  - об организации оказания медицинской помощи в муниципальных медицинских организациях 1180 обращений (9,48 %);
  - об оказании высокотехнологичной медицинской помощи 237 обращений (1,9%);
  - об организации оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях 635 обращений (5,1 %);
  - о качестве и безопасности оказания медицинской помощи 526 обращений (4,22 %);
  - о санаторно-курортном лечении 242 обращения (1,94 %);
  - об оформлении группы инвалидности 235 обращений (1,89 %);
  - вопросы этики и деонтологии 180 обращений (1,44 %);
  - об отказе в оказании медицинской помощи 230 обращений (1,84 %);
  - о возмещении денежных средств на лечение 18 обращений (0,14 %);
  - о смерти родственников 318 обращений (2,56 %);
  - о проведении судебно-психиатрической экспертизы 3 обращения (0,2 %);
  - о зубопротезировании 21 обращение (0,17 %).
- 2) по лекарственному обеспечению 1 106 обращений (8,9 %), в том числе:
  - об обеспечении лекарственными препаратами 1009 обращение (8,1 %);
  - об обеспечении лекарственными препаратами детей до 3-х лет 49 обращений (0,39 %);
  - о работе аптек 37 обращений (0,3 %);
  - о возмещении денежных средств на лекарственные препараты 8 обращений (0,6 %).

Во время проведения общероссийского дня приема граждан в 2017 году принято на личном приеме 16 граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи -1.

Увеличение количества обращений граждан обусловлено следующими основными причинами:

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

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

3) 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;

4) ограниченной доступностью лекарственного обеспечения льготной категории граждан.

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) 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) организована работа Справочного телефонного узла в Минздраве области.

На основании вышеизложенного Коллегия Минздрава области решает:

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

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, 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.

1.6. С целью защиты прав граждан на качественное и доступное оказание медицинской помощи разместить в общедоступных местах медицинской организации информационные листовки с указанием контактной информации о руководителе медицинской организации, страховых медицинских организациях, Минздраве области, Территориального органа Росздравнадзора по Челябинской области, «Горячей линии» Минздрава области;

срок – 01.08.2018 г.

2. Руководителям органов управления здравоохранения и медицинских организаций муниципальных образований Челябинской области рекомендовать организовать и обеспечить работу в соответствии с пунктом 1 настоящего решения;

срок – постоянно.

3. Заместителям 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, 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. продолжить организацию ведения мониторинга обращений граждан в Минздраве области, с направлением данных в Правительство Челябинской области в установленном порядке;

срок – ежеквартально, в течение года.

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

срок – до 02.07.2018 года.

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

Председатель



С.И. Приколотин

Секретарь



Л.В. Кучина