



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

г. Челябинск

от « 02 » июня 2020 г.

№ 1

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Министерство здравоохранения Челябинской области в 2019 году, и информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области за первый квартал 2020 года

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. № 22-30 «Устав (Основной Закон) Челябинской области», 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 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 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 13.09.2019 г. № 853 «О регламенте взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области при работе с обращениями граждан в СЭД «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», приказом Минздрава области от 13.04.2020 г. № 522 «О назначении ответственных лиц за размещение информации в системе электронного документооборота «Мотив» Министерства здравоохранения 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 обращений, 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.

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.

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения выше среднеобластного в Челябинском городском округе – 85,87.

Рост показателя обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на 10 тыс. населения в 2019 году отмечен в 21 муниципальном образовании Челябинской области (в 2018 году рост отмечался в 33 муниципальных образованиях).

Наибольший рост в 2019 году количества поступивших обращений на 10 тыс. населения по сравнению с 2018 годом отмечается в следующих муниципальных образованиях:

в Челябинском городском округе: в 2019 г. – 85,87; в 2018 г. - 65,16;

в Еткульском муниципальном районе в 2019 году показатель на 10 тыс. населения составил - 40,0; в 2018 году – 28,01;

в Южноуральском городском округе в 2019 году показатель на 10 тыс. населения составил - 38,19; в 2018 году – 31,05;

в Миасском городском округе в 2019 году показатель на 10 тыс. населения составил - 36,9; в 2018 году – 31,24;

в Аргаяшском муниципальном районе в 2019 году показатель на 10 тыс. населения составил – 26,16; в 2018 году – 21,95.

В некоторых муниципальных образованиях Челябинской области в 2019 году отмечено снижение показателя обращений, поступивших обращений на 10 тыс. населения по сравнению с 2018 годом:

в Ашинском муниципальном районе в 2019 году показатель на 10 тыс. населения составил – 34,48; в 2018 году – 48,98;

в Чебаркульском муниципальном районе: в 2019 г. – 11,31; в 2018 г. – 22,12;

в Кусинском муниципальном районе: в 2019 г. – 14,18; в 2018 г. – 20,78.

в Кунашакском муниципальном районе: в 2019 г. – 23,56; в 2018 г. – 28,37.

Из всех поступивших обращений граждан в 2019 году рассмотрено:

1) 488 повторных обращений, что составляет 2,9 % от общего количества обращений; в 2018 г. – 1164 обращения (8,16 %); в 2017 г. – 859 обращений (6,9 %); 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) 186 (1,1 %) коллективных обращений из 34 муниципальных образований; в 2018 году 411 (2,88 %) коллективных обращений из 36 муниципальных образований; в 2017 году 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) 10429 (62,06 %) письменных обращений;

2) 3205 (19,07 %) обращений, поступивших на «Горячую линию»;

3) 2817 (16,77 %) обращений, поступивших через официальный сайт Минздрава области в сети «Интернет»;

4) 227 (1,35 %) обращений, поступивших на электронную почту;

5) 101 устное обращение (0,6 %);

6) 25 (0,15 %) 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:

от заявителей – 7899 обращений (47,0 %), по категориям заявителей преобладают женщины, инвалиды по общему заболеванию;

из Министерства здравоохранения Российской Федерации – 2319 обращений (13,8 %);

из Правительства Челябинской области – 2820 обращений (16,78 %);

от органов исполнительной власти Челябинской области – 950 обращений (5,65 %);

из Администраций городов и районов Челябинской области – 671

обращение (3,99 %);

из органов Прокуратуры - 593 обращения (3,53 %);

из Росздравнадзора - 554 обращения (3,3 %);

из Фонда обязательного медицинского страхования и страховых компаний - 322 обращения (1,92 %);

прочие - 274 обращения (1,63 %);

от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Челябинской области, советов депутатов - 222 обращения (1,32 %);

от Уполномоченного по правам человека, уполномоченного по правам ребенка - 92 обращения (0,55 %);

из следственных органов - 88 обращений (0,53 %).

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2019 году:

1) по оказанию медицинской помощи - 11080 обращений (65,9 %);

2) по лекарственному обеспечению - 1 985 обращений (11,8 %);

3) финансирование учреждений, в том числе заработная плата - 1160 обращений (6,9 %);

4) кадровые (поощрения, благодарности, награждения, аттестация, организация деятельности образовательных учреждений и образовательного процесса, кадровые вопросы) - 958 обращений (5,7 %);

5) запросы в рамках межведомственного взаимодействия - 851 обращение (5,1 %);

6) о предоставлении государственных услуг - 466 обращений (2,8 %);

7) прочие - 304 обращения (1,8 %).

Основная часть вопросов, затронутых в обращениях граждан, поступивших в Минздрав области Челябинской области в 2019 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) 11080 (65,9 %) обращений по оказанию медицинской помощи, из них: работа медицинских учреждений и их сотрудников - 2792 обращения (25,19 %);

лечение и оказание медицинской помощи - 1961 обращение (17,69 %);

врачебно-консультационная комиссия. О медобслуживании, диагностике - 1394 обращения (12,58 %);

качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях - 766 обращений (6,91 %);

помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения - 734 обращения (6,62 %);

качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях - 574 обращения (5,18 %);

обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения

- 559 обращений (5,04 %);

организация оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях - 523 обращения (4,72 %);

медицинское обслуживание сельских жителей - 431 обращение (3,89 %);

организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях - 430 обращений (3,88 %);

квоты на оказание высокотехнологичной медицинской помощи - 409 обращений (3,69 %);

служба скорой и неотложной помощи - 384 обращения (3,46 %);

качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях - 133 обращения (1,2 %);

2) по лекарственному обеспечению - 1 985 обращений (11,8 %), в том числе:

об обеспечении лекарственными препаратами - 1879 обращений (94,65 %);

о работе аптек - 60 обращений (3,02 %);

обращение и производство лекарственных препаратов - 29 обращений (1,46 %);

цены на жизненно-необходимые вещества и лекарственные препараты 17 обращений (0,86 %).

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

поддержаны в 802 (4,77 %) случаях;

в том числе меры приняты в 142 (0,85 %) случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 6479 (38,56 %) случаях;

даны разъяснения в 9381 (55,82 %) случаях.

Во время проведения общерегионального дня приема граждан 24.05.2019 года в Минздраве области принято на личном приеме 9 граждан.

Во время проведения общероссийского дня приема граждан 12.12.2019 года в Минздраве области принято на личном приеме 15 граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи - 2.

В 1 квартале 2020 года в Минздрав области поступило для рассмотрения 955 обращений, направленных в адрес Губернатора и Правительства Челябинской области (в 1-м квартале 2019 года поступило 524 обращения, в 1-м квартале 2018 года поступило 521 обращение). Из них 65 обращений (6,3 %) на контроле Правительства Челябинской области.

По результатам рассмотрения обращений:

даны разъяснения в 817 (85,5 %) случаях;

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 102 (10,68 %) случаях;

поддержаны в 32 (3,35 %) случаях;

оставлено без ответа - 4 (0,42 %).

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.

Руководством Минздрава области в 2019 году осуществлены выезды в Троицкий, Ашинский, Саткинский, Нязепетровский, Еткульский, Пластовский, Еманжелинский, Коркинский, Аргаяшский, Октябрьский, Красноармейский, Сосновский, Кизильский, Агаповский, Нагайбакский, Верхнеуральский, Брединский, Карталинский, Чесменский, Варненский Троицкий, Увельский, Катав-Ивановский, Кунашакский, Кусинский, Каслинский муниципальные районы и Локомотивный, Копейский, Миасский, Златоустовский, Магнитогорский Южноуральский, Кыштымский, Верхнеуфалейский городские округа, в ходе которых, в том числе проведены встречи с жителями муниципальных районов и городских округов Челябинской области и сотрудниками медицинских организаций Челябинской области, на поставленные вопросы были даны ответы.

Минздравом области в 2019 году принято участие в реализации программы бережливого производства производственной системы Государственная корпорация 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».

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.

В 2019 году управлением организационного и документационного обеспечения Минздрава области проведены выездные проверки ГБУЗ «Городская больница № 2 г. Миасс» и ГБУЗ «Областная больница г. Чебаркуль».

По результатам проверок медицинским организациям даны рекомендации по устранению выявленных замечаний, утверждены планы мероприятий по устранению выявленных нарушений.

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, в том числе в общероссийский и общерегиональный день приема граждан должностными лицами Минздрава области;

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. 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.

1.3. 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.

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

срок – постоянно.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. Проводить личные приемы граждан;

срок – в соответствии с графиком приема.

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. Руководителям структурных подразделений Минздрава 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, 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.

3.2. 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», 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.

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 Минздрава области Устюжаниной Н.В.

4.1. 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.

4.2. Продолжить организацию ведения мониторинга обращений граждан в Минздраве области, с направлением данных в структурные подразделения Минздрава области, Правительство Челябинской области в установленном порядке;

срок – ежеквартально, в течение года.

4.3. Организовать изучение на системной основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сотрудниками Минздрава области; своевременно информировать о внесении изменений в федеральное и региональное законодательство, регламентирующее вопросы рассмотрения обращений граждан, приказы Минздрава области;

срок - раз в полугодие,

в случае внесения изменений в действующее законодательство о порядке рассмотрений граждан – оперативно;

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

5. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» Казаковой М.С. разместить настоящее решение аппаратного совещания Минздрава области на официальном сайте Минздрава области в сети Интернет.

6. 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