



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ № 6

г. Челябинск

от «26» августа 2016 г.

№ 4

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Министерство здравоохранения Челябинской области в 2015 году и первом полугодии 2016 года

Работа с письмами и обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Минздрав Челябинской 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. № 465-30 «О рассмотрении обращений граждан», приказом Минздрава Челябинской области от 17.02.2015 г. № 212 «О Положении об организации работы с обращениями граждан», приказом Минздрава Челябинской области от 01.04.2016 г. № 529 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Минздрава Челябинской области при предоставлении государственных услуг», приказом Минздрава Челябинской 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 2015 году в Минздрав Челябинской области поступило для рассмотрения 9 755 обращений, что на 29,3 % больше, чем в 2014 г. – 7 540 обращений, в 2013 году – 6 976 обращений, в 2012 г. – 5 999 обращений, в 2011 г. – 5 427 обращений, в 99,0 % случаях обращения граждан поставлены на контроль.

За I полугодие 2015 года – 4596 обращений, за I полугодие 2016 года –

5822 обращения, что на 26,7 % больше, чем за I полугодие 2015 года, из них поставлено на контроль 4585 обращений (99,76 %), в I полугодии 2016 года поставлено на контроль 5778 обращений (99,24 %).

Показатель обращений граждан, поступивших в Минздрав Челябинской области, на 10 тыс. населения составил в 2015 году 27,9, в 2014 г. – 21,6, в 2013 г. – 20,0 на 10 тыс. населения, в 2012 г. – 17,27 на 10 тыс. населения, 2011 г. – 15,61 на 10 тыс. населения.

В 2015 году данный показатель выше среднеобластного в 6 муниципальных образованиях Челябинской области (Карабашский городской округ – 50,77; Троицкий муниципальный район – 44,97; Челябинский городской округ – 41,86; Кунашакский муниципальный район – 33,63; Южноуральский городской округ – 30,93; Катав-Ивановский муниципальный район – 30,36);

в 2014 году – в 6 муниципальных образованиях Челябинской области: Карабашском городском округе – 48,39, Троицком муниципальном районе – 33,6, Челябинском городском округе – 32,89, Южноуральском городском округе – 24,39, Уйском муниципальном районе – 23,68, Катав-Ивановском городском округе – 20,26;

в 2013 году – в 7 муниципальных образованиях Челябинской области: Карабашском городском округе – 38,41, Челябинском городском округе – 31,5, Южноуральском городском округе – 25,91, Октябрьском муниципальном районе – 21,51, Ашинском муниципальном районе, – 20,48, Копейском городском округе – 20,07, Чебаркульском городском округе – 19,98;

в 2012 году – в 6 муниципальных образованиях Челябинской области: Карабашском городском округе – 27,62, Южноуральском городском округе – 25,55, Челябинском городском округе – 24,92, Катав-Ивановском муниципальном районе – 24,52, Троицком муниципальном районе – 27,2, Нязепетровском муниципальном районе – 17,35;

в 2011 г. – в 8 муниципальных образованиях Челябинской области: Карабашском городском округе – 35,66, Троицком муниципальном районе – 27,2, Южноуральском городском округе – 26,04, Челябинском городском округе – 20,94, Нязепетровском муниципальном районе – 19,41, Пластовском муниципальном районе – 18,97, Копейском городском округе – 16,77, Чебаркульском городском округе – 16,02.

За I полугодие 2016 года показатель, поступивших в Минздрав Челябинской области обращений граждан составил 16,63 на 10 тыс. населения. Данный показатель выше среднеобластного в Катав-Ивановском муниципальном районе – 31,48; Карабашском городском округе 28,56; Челябинском городском округе – 25,96; Кунашакском муниципальном районе – 23,47; Троицком муниципальном районе – 22,65.

Наибольшее количество обращений поступило от жителей следующих городских округов: Челябинский - в 2015 г.- 4954, что составило 50,78% от общего количества обращений, за I полугодие 2016 года – 3095 (53,13 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений граждан на 10 тыс.

населения 25,96); Магнитогорский - в 2015 году - 699 (7,17 %) обращений, за I полугодие 2015 года - 308 (6,7 %), за I полугодие 2016 года - 383 (6,58 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 9,17 на 10 тыс. населения); Копейский - в 2015 году - 369 (3,78 %) обращений, за I полугодие 2015 года - 171 (3,72 %) , за I полугодие 2016 года - 203 (3,49 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 13,68 на 10 тыс. населения); Миасский - в 2015 году - 360 (3,69 %) обращений, за I полугодие 2015 года - 167 (3,63 %), за I полугодие 2016 года - 225 (3,86 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 13,46 на 10 тыс. населения); Златоустовский - в 2015 году - 300 (3,08%) обращений, за I полугодие 2015 года - 144 (3,13 %), за I полугодие 2016 года - 205 (3,52 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 11,97 на 10 тыс. населения).

Наименьшее количество обращений поступило от жителей следующих городских округов: Локомотивный - в 2015 году - поступило 1 обращение, что составило 0,01% от общего количества обращений, за I полугодие 2015 года - 1 (0,02 %), за I полугодие 2016 года - 0 обращений; Снежинский - в 2015 году - 69 (1,5 %) обращений, за I полугодие 2015 года - 35 (0,76 %), за I полугодие 2016 года - 19 (0,33 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 3,81 на 10 тыс. населения); Трехгорный в 2015 году - 38 (0,82%) обращений, за I полугодие 2015 года - 15 (0,33 %), за I полугодие 2016 года - 24 (0,41 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 7,37 на 10 тыс. населения); Усть -Катавский - в 2015 году - 50 (0,51%) обращений, за I полугодие 2015 года - 23 (0,5 %), за I полугодие 2016 года - 24 (0,41 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 10,51 на 10 тыс. населения).

Наибольшее количество обращений поступило от жителей следующих муниципальных районов:

Сосновский - в 2015 году поступило 149 обращений, что составило 1,52 % от общего количества обращений, за I полугодие 2015 года - 55 (1,2 %), за I полугодие 2016 года - 99 (1,7 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 14,62 на 10 тыс. населения); Коркинский - в 2015 году - 146 (1,5 %) обращений, за I полугодие 2015 года - 68 (1,48 %), за I полугодие 2016 года - 71 (1,22 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 11,75 на 10 тыс. населения); Ашинский - в 2015 году 131 (1,34 %) обращение, за I полугодие 2015 года - 60 (1,3 %), за I полугодие 2016 года - 85 (1,46 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 14,06 на 10 тыс. населения);

Еманжелинский - в 2015 году - 128 (1,31%) обращений, за I полугодие 2015 года - 56 (1,22 %), за I полугодие 2016 года - 64 (1,1 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 12,48 на 10 тыс. населения);

Троицкий - в 2015 году - 119 (1,22 %) обращений, за I полугодие 2015 года - 26 (0,56 %), за I полугодие 2016 года - 59 (1,01 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 22,65 на 10 тыс. населения); Саткинский - в 2015 году - 106 (1,08 %) обращений, за I полугодие

2015 года – 56 (1,22 %), за I полугодие 2016 года – 42 (0,72 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 5,14 на 10 тыс. населения); Кунашакский в 2015 году – 101 (1,03%) обращений, за I полугодие 2015 года – 38 (0,83 %), за I полугодие 2016 года – 70 (1,2 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 23,48 на 10 тыс. населения).

Наименьшее количество обращений в 2015 году поступило от жителей следующих муниципальных районов: Чесменский поступило 15 обращений, что составило 0,15 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 7,91 на 10 тыс. населения; Нагайбакский - 20 (0,2 %) показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 10, 5 на 10 тыс. населения; Нязепетровский – 29 (0,29 %) показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 17, 1 на 10 тыс. населения; Кизильский – 35 (0,36 %) показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 14,9 на 10 тыс. населения; Уйский – 41 (0,42 %) показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 17,2 на 10 тыс. населения; Брединский 47 (0,48 %) показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 18,1 на 10 тыс. населения; Варненский 50 (0,51%) показатель поступивших в Минздрав области обращений 19,7 на 10 тыс. населения.

Наименьшее количество обращений в I полугодии 2015 года поступило от жителей следующих муниципальных районов: Чесменский поступило 3 обращения, что составило 0,06 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 1,58 на 10 тыс. населения; Нязепетровский - 12 (0,26 %; показатель поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 7,08 на 10 тыс. населения); Кизильский и Уйский по 14 (0,3 %; показатели поступивших в Минздрав Челябинской области обращений 5,97 и 5,86 на 10 тыс. населения соответственно); Брединский - 16 (0,35 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 6,16 на 10 тыс. населения).

Наименьшее количество обращений в I полугодии 2016 года поступило от жителей следующих муниципальных районов: Кизильский поступило 5 обращений, что составило 0,08 % от общего количества обращений; показатель поступивших в Минздрав области обращений 2,13 на 10 тыс. населения; Нязепетровский - 14 (0,24 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 8,25 на 10 тыс. населения); Октябрьский – 18 (0,3 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 9,03 на 10 тыс. населения); Уйский 19 (0,33 %; показатель поступивших в Минздрав области обращений 7,95 на 10 тыс. населения).

Из всех поступивших обращений граждан рассмотрено:

1) в 2015 году повторных 556 обращений, что составляет 5,7 % от общего количества обращений;

за I полугодие 2015 года – 206 (4,48 %), за I полугодие 2016 года – 441 (7,57 %);

2) в 2015 году коллективных 124 обращения (1,27%), за I полугодие 2015 года – 97 (2,11 %), за I полугодие 2016 года – 43 (0,74 %);

В 2015 году наибольшее количество коллективных обращений поступило

из следующих муниципальных образований Челябинской области: Челябинский городской округ поступило 54 обращения, что составило 43,54 % от общего количества поступивших коллективных обращений; Троицкий муниципальный район 10 (8,06 %); Каслинский муниципальный район 8 (6,45 %); Красноармейский муниципальный район 7 (5,64 %); Златоустовский городской округ 6 (4,83 %).

За I полугодие 2015 года наибольшее количество коллективных обращений поступило из следующих муниципальных образований Челябинской области: Челябинский городской округ поступило 41 обращение, что составило 42,26 % от общего количества поступивших коллективных обращений; Троицкий муниципальный район 10 (10,3 %); Каслинский муниципальный район 7 (7,21 %); Красноармейский муниципальный район 6 (6,18 %); Златоустовский городской округ 5 (5,15 %).

За I полугодие 2016 года наибольшее количество коллективных обращений поступило из следующих муниципальных образований Челябинской области: Челябинский городской округ поступило 9 обращений, что составило 20,93 % от общего количества поступивших коллективных обращений; Катав-Ивановский муниципальный район 8 (18,6 %); Каслинский муниципальный район 4 (9,3 %).

3) с выездом на место в 2015 году рассмотрено 33 обращения (0,33 %) от общего количества поступивших обращений, за I полугодие 2015 года – 13 обращений (0,28 %), за I полугодие 2016 года – 6 обращений (0,1 %);

4) в установленный законом срок в 2015 году рассмотрено 8419 обращений (86,3 %), 1336 обращений с нарушением срока (13,7 %), за I полугодие 2015 года в установленный законом срок рассмотрено 3984 обращения (86,68 %), 612 обращений с нарушением срока (13,72 %), за I полугодие 2016 года в установленный законом срок рассмотрено 5246 обращений (90,1 %), – 576 обращений с нарушением срока (9,9 %).

Из всех обращений в 2015 году поступило:

1) письменных – 5855, что составило 60,02 % от общего количества обращений, за I полугодие 2015 года – 2590 (56,35 %), за I полугодие 2016 года – 3305 (56,77 %);

2) через Интернет – 3921 (40,19 %), за I полугодие 2015 года – 1941 (42,23 %), за I полугодие 2016 года – 2061 (35,4 %);

3) через электронную почту – 34 (0,35 %), за I полугодие 2015 года – 20 (0,43 %), за I полугодие 2016 года – 7 (0,12 %);

4) телеграмм – 4 (0,04 %), за I полугодие 2015 года – 1 (0,04 %), за I полугодие 2016 года – 0;

5) факсом – 72 (0,73 %), за I полугодие 2015 года – 32 (0,7 %), за I полугодие 2016 года – 95 (1,63 %);

6) телефон, «Горячая линия» – 1 (0,01 %), за I полугодие 2015 года – 1 (0,02 %), за I полугодие 2016 года – 394 (6,77 %).

Источники поступления обращений:

- от заявителей, по категориям заявителей преобладают женщины, инвалиды по общему заболеванию и коллективные обращения;
- 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.

Всего за 2015 год в обращениях граждан вопросы распределились следующим образом:

- обращения – 8 854 (90,76 % от общего числа вопросов);
- благодарности – 324 (3,32 %);
- заявления граждан – 503 (5,16 %);
- жалобы – 243 (2,5 %);
- запросы из учреждений, предложения – 4 (0,04 %);
- поздравления – 2 (0,02 %).

В I полугодии 2015 года и в I полугодии 2016 года в обращениях граждан вопросы распределились следующим образом:

- обращения - за I полугодие 2015 года – 4230 (92 %), за I полугодие 2016 года – 5264 (90,4 %);
- благодарности – за I полугодие 2015 года – 98 (2,13 %), за I полугодие 2016 года – 137 (2,35 %);
- заявления граждан – за I полугодие 2015 года – 210 (4,57 %), за I полугодие 2016 года – 248 (4,25 %);
- жалобы – за I полугодие 2015 года – 104 (2,26 %), за I полугодие 2016 года – 198 (3,4 %);
- запросы из учреждений, предложения – за I полугодие 2015 года – 2 (0,04 %), за I полугодие 2016 года – 8 (0,13 %);
- поздравления – за I полугодие 2015 года – 1 (0,02 %), за I полугодие 2016 года – 4 (0,07 %).

В результате рассмотрения обращений вопросы, поднимаемые гражданами:

поддержаны в 2015 году в 427 (4,38 %) случаях, за I полугодие 2015 года – 177 (3,85 %), за I полугодие 2016 года – 191 (3,28 %);

меры приняты в 2015 году в 182 (1,86 %) случаях, за I полугодие 2015 года – 145 (3,15 %), за I полугодие 2016 года – 33 (0,57 %);

обращения направлены по компетенции в другие ведомства и учреждения в 2015 году в 2612 (26,78 %) случаях, за I полугодие 2015 года – 1017 (22,12 %), за I полугодие 2016 года – 1986 (34,11 %);

даны разъяснения в 2015 году в 6525 (66,89 %) случаях, за I полугодие 2015 года – 3251 (70,73 %), за I полугодие 2016 года – 3651 (62,71 %);

не поддержаны в 2015 году в 9 (0,09 %) случаях, за I полугодие 2015 года – 2 (0,4 %), за I полугодие 2016 года – 36 (0,62 %).

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в 2015 году:

- 1) 6 831 (70,02 %) обращений по оказанию медицинской помощи;
- 2) по лекарственному обеспечению 1 416 (14,52 %) обращений;
- 3) о предоставлении государственных услуг 600 обращений (6,15 %), из них: 479 (79,83 %) обращений о выплате единовременного социального пособия;
- 4) финансовые 164 (1,68 %) обращения;
- 5) об оказании социальных услуг (вопросы транспортировки больных, предоставления жилья медицинским работникам) 40 (0,4 %) обращений;
- 6) о записи на прием к врачу 138 (1,41 %) обращений;
- 7) кадровые вопросы 662 (6,79 %) обращения;
- 8) о взимании денежных средств за оказание медицинской помощи, осуществляемой по территориальной программе государственных гарантий 69 (0,7 %) обращений;
- 9) о нарушении лицензионного законодательства, лицензионных и медицинских требований в деятельности медицинских организаций, о праве на занятие медицинской (фармацевтической) деятельностью 5 (0,05%) обращений;
- 10) предложения по строительству новых объектов и ремонту учреждений здравоохранения 56 (0,57 %).

Вопросы, затронутые в обращениях граждан в I полугодии 2015 года и в I полугодии 2016 года:

- 1) по оказанию медицинской помощи за I полугодие 2015 года – 2863 (62,26 %) обращения, за I полугодие 2016 года – 4115 (70,68 %);
- 2) по лекарственному обеспечению за I полугодие 2015 года – 761 (16,56 %) обращение, за I полугодие 2016 года – 811 (13,93 %);
- 3) о предоставлении государственных услуг за I полугодие 2015 года – 234 (5,09 %) обращения, за I полугодие 2016 года – 316 (5,43 %);
- 4) финансовые вопросы за I полугодие 2015 года – 78 (1,7 %) обращений, за I полугодие 2016 года – 119 (2,04 %);
- 5) об оказании социальных услуг (вопросы транспортировки больных, предоставления жилья медицинским работникам) за I полугодие 2015 года – 12 (0,26 %), за I полугодие 2016 года – 41 (0,7 %);
- 6) о записи на прием к врачу за I полугодие 2015 года – 9 (0,2 %)

обращений, за I полугодие 2016 года – 344 (5,9 %);

7) кадровые вопросы за I полугодие 2015 года – 259 (5,63 %) обращений, за I полугодие 2016 года – 334 (5,73 %);

8) о взимании денежных средств за оказание медицинской помощи, осуществляемой по территориальной программе государственных гарантий в I полугодии 2015 года – 56 (1,22 %) обращений, за I полугодие 2016 года – 18 (0,3 %);

9) о нарушении лицензионного законодательства, лицензионных и медицинских требований в деятельности медицинских организаций, о праве на занятие медицинской (фармацевтической) деятельностью за I полугодие 2015 года – 2 (0,04 %) обращения, за I полугодие 2016 года – 11 (0,19 %);

10) предложения по строительству новых объектов и ремонту учреждений здравоохранения за I полугодие 2015 года – 24 (0,52 %), за I полугодие 2016 года – 50 (0,86 %).

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

1) по оказанию медицинской помощи:

- о лечении в 2015 году - 1677 (24,54 %), за I полугодие 2015 года – 625 (9,14 %), за I полугодие 2016 года – 546 (11,27 %);

- о работе учреждений здравоохранения в 2015 году - 2646 (38,73 %), за I полугодие 2015 года – 976 (14,28 %), за I полугодие 2016 года – 1452 (35,28 %);

- о качестве оказания медицинской помощи – 166 (2,43 %), за I полугодие 2015 года – 104 (1,52 %), за I полугодие 2016 года – 60 (1,45 %);

- о ненадлежащем оказании медицинской помощи в 2015 году - 191 (2,8 %), за I полугодие 2015 года – 92 (1,35 %), за I полугодие 2016 года – 41 (1,0 %);

- об оказании высокотехнологичной медицинской помощи в 2015 году - 227 (3,32 %), за I полугодие 2015 года – 60 (0,88 %), за I полугодие 2016 года – 127 (3,09 %);

- о санаторно-курортном лечении в 2015 году - 341 (4,99 %), за I полугодие 2015 года – 112 (1,64 %), за I полугодие 2016 года – 275 (6,68 %);

- о смерти родственников 77 (1,12 %), за I полугодие 2015 года – 31 (0,45 %), за I полугодие 2016 года – 56 (1,36 %);

- об оформлении группы инвалидности в 2015 году - 207 (3,03 %), за I полугодие 2015 года – 95 (1,39 %), за I полугодие 2016 года – 167 (4,05 %);

- об отказе в оказании медицинской помощи в 2015 году - 65 (0,95 %), за I полугодие 2015 года – 51 (0,75 %), за I полугодие 2016 года – 36 (0,87 %);

- вопросы этики и деонтологии в 2015 году - 122 (1,79 %), за I полугодие 2015 года – 60 (0,88 %), за I полугодие 2016 года – 120 (2,92 %);

- о возмещении денежных средств на лечение в 2015 году 89 (1,3 %), за I полугодие 2015 года – 59 (0,86 %), за I полугодие 2016 года – 14 (0,34 %).

2) по лекарственному обеспечению:

- об обеспечении лекарственными препаратами в 2015 году - 1204 (85,03 %), за I полугодие 2015 года – 601 (42,41 %), за I полугодие 2016 года – 385 (49,1 %).

- о работе аптек в 2015 году - 29 (2,04 %), за I полугодие 2015 года – 25 (1,77 %), за I полугодие 2016 года – 49 (6,25 %).

- об обеспечении бесплатным питанием в 2015 году - 144 (10,14 %), за I полугодие 2015 года – 106 (7,49 %), за I полугодие 2016 года – 76 (9,69 %).

- о возмещении денежных средств на лекарственные препараты в 2015 году 11 (0,77%), за I полугодие 2015 года – 8 (0,56 %), за I полугодие 2016 года – 11 (1,4 %).

- об отказе от лекарственного обеспечения в 2015 году - 3 (0,21 %), за I полугодие 2015 года – 3 (0,21 %), за I полугодие 2016 года – 0.

- об обеспечении лекарственными препаратами детей до 3-х лет в 2015 году - 10 (0,7 %), за I полугодие 2015 года – 5 (0,35 %), за I полугодие 2016 года – 44 (5,61 %).

Во время проведения общероссийского дня приема граждан в 2015 году принято на личном приеме 10 граждан, 1 – в режиме видеоконференцсвязи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, в 2014 году – 9 граждан, 1 – в режиме аудиосвязи, в 2013 году – 23 гражданина, 3 – в режиме аудиосвязи.

Рост количества обращений граждан обусловлен следующими причинами:

- 1) недостатками в работе учреждений здравоохранения Челябинской области по предоставлению государственных услуг (наличие очередей в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения области, отсутствием талонов на прием к врачу);

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

- 3) в 2016 году в Минздраве Челябинской области начала работу «Горячая линия» «Доступность и качество бесплатной медицинской помощи»;

- 4) работой сайтов в федеральных и региональных органах исполнительной власти Российской Федерации;

- 5) низкой доступностью лекарственного обеспечения льготной категории граждан;

- 6) низкой правовой грамотностью населения;

- 7) интересом и доступностью граждан к Интернету.

В течение 2016 года Минздравом Челябинской области по вопросу сокращения обращений и жалоб граждан на лекарственное обеспечение и оказание медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Челябинской области организована следующая работа:

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

- 2) показатель количества обращений включен в перечень критериев оплаты труда руководителей медицинских организаций, в отношении которых Минздрав области осуществляет функции и полномочия учредителя;

3) организована работа этических комиссий в медицинских организациях Челябинской области;

4) организована работа по выполнению мероприятий, направленных на сокращение очередей в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения области;

5) ежеквартально проводится анализ поступивших обращений граждан с предоставлением информации в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, с последующим составлением информационного бюллетеня рассмотрения обращений граждан в разрезе муниципальных образований Челябинской области.

В настоящее время проводятся мероприятия по внедрению единой автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области (далее именуется – ЕАИС).

Регистрация обращений граждан, поступивших в Минздрав области, на сегодняшний день ведется в ЕАИС в рамках нагрузочных испытаний с дублированием в действующей системе регистрации «Мотив».

В 4 квартале 2016 года планируется переход полной обработки всех обращений, поступивших непосредственно в Минздрав Челябинской области и перенаправленных из других организаций.

На основании вышеизложенного Коллегия Минздрава Челябинской области решает:

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

1.1. Взять под личный контроль рассмотрение обращений граждан, поступающих в адрес медицинской организации;

срок – постоянно.

1.2. Принять меры, направленные на повышение эффективности реализации полномочий по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, по созданию условий для совершенствования оказания медицинской помощи, обеспечения её доступности и качества для населения;

срок – постоянно.

1.3. Обеспечить эффективную работу по рассмотрению вопросов возникающих у населения непосредственно в медицинской организации;

срок – постоянно.

1.4. Продолжить осуществление контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», своевременным продлением сроков рассмотрения обращений и информированием заявителей при согласовании с вышестоящим органом исполнительной власти и информированием заявителей;

срок – постоянно.

1.5. Обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку ответов в соответствии с Инструкцией по

делопроизводству в Минздраве Челябинской области, государственных учреждениях и предприятиях, подведомственных Минздраву Челябинской области, утвержденной приказом Минздрава Челябинской области от 29.04.2013 г. № 597;

срок – постоянно.

1.6. Продолжить и усилить работу этических комиссий в медицинских организациях Челябинской области;

срок – постоянно.

1.7. Активизировать 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.

1.8. Продолжить осуществление мониторинга обращений граждан с проведением анализа обращений граждан с целью выявления и устранения причин, нарушающих права и законные интересы граждан в оказании медицинской помощи и лекарственном обеспечении;

срок – постоянно.

1.9. Обсуждать на медицинских советах состояние работы с обращениями граждан, вопросы реализации предложений граждан по наиболее значимым проблемам;

срок – постоянно.

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 Минздрава Челябинской области:

3.1. 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, Минздрава Челябинской области;

срок – постоянно.

3.2. Обеспечить контроль за соблюдением рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

срок – постоянно.

3.3. Обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, качественную подготовку ответов на обращения, особенно проектов ответов, поступивших из Управления Президента 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 Минздраве Челябинской области, государственных учреждениях и предприятиях, подведомственных Минздраву Челябинской области, утвержденной приказом Минздрава Челябинской области от 29.04.2013 г. № 597;

срок – постоянно.

3.4. 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.

4. Начальнику управления организационного и документационного обеспечения Минздрава Челябинской области Устюжаниной Н.В. продолжать осуществление мониторинга обращений граждан в Минздраве Челябинской области с направлением данных мониторинга в Правительство Челябинской области;

срок – ежеквартально, в течение года.

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

срок – до 01.09.2016 года.

6. Контроль исполнения настоящего решения Коллегии Минздрава Челябинской области возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Щетинина В.Б.

Председатель Коллегии



С.Л. Кремлев

Секретарь Коллегии



Л.В. Кучина