



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

### РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

от 29 декабря 2012 г. № 10

г. Архангельск

#### **О работе с письмами и обращениями граждан**

Заслушав и обсудив информацию, коллегия отмечает, что в целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» система работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Архангельской области выстроена.

Наблюдается рост обращений в 2012 году – 1960 обращений, по сравнению с 2011 годом – 1577 и 2010 годом – 1597. Основная часть обращений и жалоб поступает на работу учреждений здравоохранения и медицинских работников. Рост обращений связан с тем, что с 01 января 2012 года муниципальное здравоохранение перешло на государственный уровень и соответственно те обращения, которые ранее рассматривались на местах в муниципальных образованиях, также выходят на уровень министерства здравоохранения.

Анализ результатов рассмотрения обращений граждан показывает, что подавляющее количество ответов, как и в предыдущие годы, относится к категории «Даны разъяснения», то есть существует возможность решить поставленные вопросы на месте обращения граждан за помощью, в учреждении здравоохранения, в том числе с использованием информационных стендов.

В 2012 году увеличилось количество жалоб по проблемам записи на прием в поликлинику по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Данная услуга в стадии формирования, также зависит и от работы интернет ресурсов и от возможности доступа гражданина к этому ресурсу. Но зачастую разъяснения, которые поступают от специалистов учреждений здравоохранения по использованию данных ресурсов, малоинформативны.

Кроме нарушений этики и деонтологии медицинскими работниками, провоцирующими обращения и жалобы граждан, наблюдается недостаточная профессиональная грамотность медицинских работников в вопросах оказания

медицинской помощи, прикрепления населения и лекарственного обеспечения граждан.

При необходимости проверки фактов, изложенных в заявлении гражданина, при наличии обращения в средствах массовой информации специалистами отделов министерства здравоохранения Архангельской области осуществляются проверки, в том числе выездные, что позволяет рассмотреть обращения непосредственно с участием гражданина и администрации учреждения здравоохранения.

В министерстве здравоохранения Архангельской области осуществляется личный прием граждан министром и заместителями министра.

В целях обеспечения доступности, а также информированности о деятельности министерства здравоохранения Архангельской области на официальном сайте министерства (<http://minzdrav29.ru/> ([www.минздрав29.рф](http://www.минздрав29.рф))) размещена информация о контактных данных сотрудников министерства; график приема граждан по личным вопросам руководителями министерства; электронная приемная; нормативно-правовые документы министерства; новости и другая информация.

Кроме того, на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг отражена информация по направлению на высокотехнологичную и специализированную медицинскую помощь, лицензированию медицинской и фармацевтической деятельности и др.

В целях улучшения качества оказания и обеспечения доступности медицинской помощи, а также повышения информированности населения по вопросам здравоохранения на территории Архангельской области коллегия министерства здравоохранения решила:

**Главным врачам государственных бюджетных учреждений здравоохранения Архангельской области:**

1. Проводить ежемесячно анализ работы с обращениями и жалобами граждан в учреждениях здравоохранения с обсуждением результатов в коллективе.

2. Обеспечить неукоснительное исполнение Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, поступающих в подведомственные учреждения здравоохранения.

3. Усилить разъяснительную работу по предоставлению медицинских услуг с использованием информационных ресурсов (<http://minzdrav29.ru>, [www.минздрав29.рф](http://www.минздрав29.рф)); электронное Правительство Архангельской области – Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг).

4. Назначить ответственное лицо за работу с обращениями и жалобами граждан в учреждении здравоохранения.

5. Создать раздел «Вопросы и ответы» на официальных сайтах учреждений здравоохранения.

6. Провести информационную работу с медицинскими работниками в учреждениях здравоохранения по:

1) обязательному соблюдению правил этики и деонтологии;

2) исполнению нормативно-правовых документов:

- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

- Приказ Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012 года № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- Приказ Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» и др.

3) по работе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при необходимости обеспечить обучение персонала.

7. Работу по обращению граждан в учреждении взять под персональную ответственность.

**Председатель коллегии,  
министр здравоохранения  
Архангельской области**



**Л.И. Меньшикова**