



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

от 18 декабря 2013 г. № 12

г. Архангельск

О работе с письмами и обращениями граждан

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» коллегия решила:

1. Принять к сведению информацию:

За 9 месяцев 2013 года в министерство здравоохранения Архангельской области поступило 1106 письменных обращений. Большая часть из них от граждан, проживающих на территории г. Архангельска (46,1 %), самый низкий процент обращений граждан из Вилегодского, Лешуконского (по 0,2 %), Мезенского (0,3 %) районов.

С учетом того, что в городах и районах Архангельской области плотность населения различна, учитывается также и относительный показатель обращаемости. В целом, по области он составил 9,2 обращения на 10 тысяч населения. Выше областного значение данного показателя в Котласском районе (9,3), Ленском районе (10,4), Холмогорском районе и г. Новодвинске (10,8), в Приморском районе (13), в г. Архангельске (14,3). Ежеквартально эта тенденция сохраняется в Приморском районе и г. Архангельске.

Основными вопросами обращений граждан являются:

- 1) вопросы оказания медицинской помощи. Большую часть составляют жалобы на качество оказываемой помощи и на работу медицинского персонала в конкретных медицинских организациях;
- 2) вопросы организации медицинского обслуживания;
- 3) вопросы лекарственного обеспечения.

Согласно ежеквартальному мониторингу по работе с обращениями граждан в государственные медицинские организации Архангельской области за 9 месяцев 2013 года поступило 3718 обращений, 655 из них составили

жалобы. Стоит отметить, что 12% жалоб в отношении медицинского персонала были признаны обоснованными.

В государственных медицинских организациях, как и в министерстве здравоохранения Архангельской области организован прием граждан руководителями. Всего за 9 месяцев 2013 года в учреждениях здравоохранения области было принято 1079 человек на 899 приемах.

В целях улучшения качества оказания и обеспечения доступности медицинской помощи, повышения информированности населения по вопросам здравоохранения на территории Архангельской области, а также для обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения устных и письменных обращений граждан в министерстве и подведомственных учреждениях коллегия министерства здравоохранения решила:

2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Архангельской области:

1) обеспечить неукоснительное исполнения Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) усилить исполнительскую дисциплину в части ежеквартального направления статистических данных по работе с обращениями граждан ГБУЗ АО «Архангельская клиническая психиатрическая больница», ГБУЗ АО «Архангельский клинический противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ АО «Архангельская стоматологическая поликлиника № 1», ГБУЗ АО «Котласская городская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ АО «Лешуконская центральная районная больница», ГБУЗ АО «Мезенская центральная районная больница», ГБУЗ АО «Мирнинская центральная городская больница», ГБУЗ АО «Няндомская ЦРБ», ГБУЗ АО «Северодвинский психоневрологический диспансер», ГБУЗ АО «Северодвинская городская детская клиническая больница», ГБУЗ АО «Холмогорская центральная районная больница», ГБУЗ АО «Яренская центральная районная больница»;

3) организовать проведение встреч с населением не реже 1 раза в квартал для проведения разъяснительной работы с предоставлением графика, утвержденного на следующий календарный год до 30 декабря текущего года;

4) активизировать работу общественных советов, сформированных при государственных медицинских организациях и призванных способствовать реализации конституционных прав граждан в сфере обеспечения качества и доступности медицинской помощи.

3. Министерству здравоохранения Архангельской области:

1) продолжить работу по проверке организации работы с обращениями граждан в государственных учреждениях здравоохранения Архангельской области в следующем календарном году;

2) разработать типовую форму карточки личного приема и направить ее во все подведомственные учреждения для использования в работе с обращениями граждан.

4. Рекомендовать территориальному фонду обязательного медицинского страхования Архангельской области проводить разъяснительную работу с гражданами о правах в сфере охраны их здоровья.

5. Ответственность за реализацию решения коллегии возложить на заместителя министра – начальника управления организации медицинской помощи министерства здравоохранения Архангельской области Каверина А.М.

**Председатель коллегии,
министр здравоохранения
Архангельской области**



Л.И. Меньшикова