

Информация об итогах работы Департамента Смоленской области по здравоохранению с письменными и устными обращениями граждан за период 2008-2010 гг, а также о нормативно-правовом регулировании данной работы

Для обеспечения гарантии реализации прав граждан на обращения в государственные органы постановлением Администрации Смоленской от 29.12.2008 № 742 утвержден Административный регламент исполнения Администрацией Смоленской области государственной функции «Организация рассмотрения обращений граждан».

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» должностными регламентами государственных гражданских служащих, рассматривающих обращения граждан, предусмотрена ответственность за нарушение сроков и порядка работы с заявлениями, предложениями и жалобами.

Справочная информация по работе с обращениями граждан Департамента Смоленской области по здравоохранению представлена в приложении № 1.

Прием по личным вопросам ведется в соответствии с графиком приема граждан членами Администрации Смоленской области и руководителями органов исполнительной власти Смоленской области. Прием проводит начальник Департамента Смоленской области по здравоохранению А.А. Касьянов или первый заместитель начальника Департамента В.В. Чернышова. В случае командировки или другой причины отсутствия на рабочем месте руководителя оформляется письмо в адрес руководителя Аппарата Администрации Смоленской области О.В. Окуновой с просьбой о замене и возможности вести прием заместителю начальника Департамента.

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ все поступившие с личного приема и поступившие в письменном виде обращения граждан учитываются и регистрируются в информационной системе «ДелоPro», которая предназначена для автоматизации процесса документооборота на предприятиях и в организациях. Программа разработана в соответствии с "Типовой инструкцией по делопроизводству в министерствах и ведомствах Российской Федерации". В приемной Департамента ведется учет как в электронном виде, так и в журнале, куда по определенному шаблону вносятся данные. Ведется также ежемесячная распечатка поступивших обращений с отметкой о ходе исполнения.

В течение дня документ регистрируется, указывается резолюция начальника Департамента или его заместителей и документы передаются исполнителям. Незарегистрированных и нерассмотренных писем нет. Для оптимизации работы с письменными и устными обращениями граждан в 2008 году на сайте Департамента Смоленской области по здравоохранению создана **интернет-приёмная (виртуальная приемная)**, где можно оставить свой запрос и в установленный законом срок получить ответ.

При истечении сроков рассмотрения обращений оформляются промежуточные письма за подписью начальника Департамента Смоленской области по здравоохранению А.А. Касьянова на имя руководителя Аппарата Администрации Смоленской области О.В. Окуновой.

Департамент Смоленской области по здравоохранению руководствуется Административным регламентом исполнения Администрацией Смоленской области государственной функции «Организация рассмотрения обращения граждан», утвержденным постановлением Администрации Смоленской области от 29.12.2008 № 742. В приемной ведется номенклатура дел, где указано, что жалобы хранятся в течение 5 лет.

Тематический классификатор разработан сотрудниками Департамента Смоленской области по здравоохранению и содержит следующие темы жалоб и обращений граждан: о проведении контроля качества оказания медицинской помощи, вопросы медицинского страхования, о медицинском обслуживании, о целесообразности переписки, о медицинском обслуживании (летальный исход), об организации медицинской помощи, об установлении группы инвалидности, о направлениях в Федеральные клиники (высокотехнологичная помощь), о льготном лекарственном обеспечении (выписка рецептов), о льготном лекарственном обеспечении (отсутствие лекарственных препаратов в аптеке), о денежных выплатах в рамках ПНП, прочие, о возврате набора социальных услуг, организационные вопросы в ЛПУ, о принадлежности, о денежных выплатах, о выражении благодарности, о несвоевременной выплате заработной платы, по вопросу трудоустройства, о халатном отношении врачей, о медицинском обслуживании и лекарственном обеспечении, вопросы ОМС, анонимное, лицензирование (об отказе в продлении лицензии).

С начала 2005 года в Департаменте здравоохранения функционирует «горячая линия» по вопросам лекарственного обеспечения (тел. 29-22-47).

За 2008 год на номер телефона «горячей линии» Департамента здравоохранения Смоленской области поступило 347 звонков от граждан, проживающих на территории Смоленской области, за 2009 год – 394 звонка, за 10 месяцев 2010 года - 377 звонков.

В 2008 году в Департамент Смоленской области по здравоохранению поступило 1392 устных и письменных обращений граждан, из них: письменных - 1117, устных – 275.

Большинство поступивших обращений по тематике относились к вопросу лекарственного обеспечения – 26,1 % и вопросу медицинского обеспечения 42,4 % (приложение № 2).

Рассмотрено положительно 1096 обращений, что составляет 78,7 %. Даны отрицательные ответы на 296 обращений (21,3 %), в том числе по следующим причинам: факты не подтвердились – 59 обращений, необоснованные требования, преимущественно рассудительного характера – 99 обращений, обращение не по адресу – 93 обращений, обращение патологического характера – 45 обращений. С выездом на место рассмотрено 11 обращений.

Сроки рассмотрения продлены в связи с выяснением дополнительных обстоятельств в 15 случаях.

В 2009 году в Департамент Смоленской области по здравоохранению поступило 1027 устных и письменных обращений граждан, из них: письменных - 771, устных – 256.

Большинство поступивших обращений по тематике относились к вопросу лекарственного обеспечения – 28,5 % и вопросу медицинского обеспечения 41,5 % (приложение № 2).

Рассмотрено положительно 764 обращения, что составляет 74,4 %. Даны отрицательные ответы на 263 обращения (25,6 %), в том числе по следующим причинам: факты не подтвердились – 52 обращения, необоснованные требования, преимущественно рассудительного характера – 87 обращений, обращение не по адресу – 95, обращения патологического характера – 29 обращений. С выездом на место рассмотрено 12 обращений.

Сроки рассмотрения продлены в связи с выяснением дополнительных обстоятельств в 14 случаях.

За 10 месяцев 2010 года в Департамент Смоленской области по здравоохранению поступило 1108 устных и письменных обращений граждан, из них письменных - 831, устных – 277.

Большинство поступивших обращений по тематике относились к вопросу лекарственного обеспечения - 38 % и вопросу медицинского обеспечения 31 % (приложение № 2).

Рассмотрено положительно 836 обращений, что составляет 75,5 %. Даны отрицательные ответы на 272 обращения (24,5 %), в том числе по следующим причинам: факты не подтвердились – 51 обращений, необоснованные требования, преимущественно рассудительного характера – 84 обращения, обращения не по адресу – 78 обращений, обращения патологического характера – 59 обращений.

На личный прием обратилось 169 человек.

С выездом на место рассмотрено 8 обращений. Сроки рассмотрения продлены в связи с выяснением дополнительных обстоятельств в 3 случаях.

Начальник Департамента

А.А. Касьянов

Справочная информация о
Департаменте Смоленской области по здравоохранению

1. Почтовый адрес: 214008, г. Смоленск, пл. Ленина, д. 1
2. Электронный адрес: zdrav@admin.smolensk.ru
3. Общий факс организации: (4812) 38-67-58
4. Факс отдела по работе с обращениями граждан: (4812) 38-67-58
5. Справочный телефон организации: (4812) 38-67-58, (4812) 29-22-55
6. Справочный телефон по обращениям граждан (сведения о регистрации, об исполнителе обращения и т. п.): (4812) 38-67-58, (4812) 29-22-55

№ п\п	Наименование должности	Фамилия, Имя, Отчество	Телефон, факс с кодом города
1.	Начальник Департамента	Касьянов Андрей Анатольевич	Тел.: (4812) 29-22-00
2.	Первый заместитель начальника Департамента	Чернышова Вероника Валерьевна	Тел.: (4812) 29-22-02
3.	Начальник управления организации медицинской помощи населению и реализации ПНП в сфере здравоохранения	Войтова Елена Николаевна	Тел.: (4812) 29-22-30
4.	Начальник отдела материально- ресурсного обеспечения и формирования отраслевого государственного заказа	Капустина Татьяна Евгеньевна	Тел.: (4812) 29-22-46
5.	Начальник отдела стратегического планирования и экономики	Осипова Елена Юрьевна	Тел.: (4812) 29-22-56
6.	Начальник отдела кадров, последипломного образования, аттестации и делопроизводства	Ястребова Елена Александровна	Тел.: (4812) 29-22-05
7.	Начальник отдела контроля качества оказания медицинской помощи	Щепова Наталья Викторовна	Тел.: (4812) 38-62-55

**Классификация обращений граждан по Департаменту Смоленской области
по здравоохранению за 2008 год**

Тема обращения	Количество	% от поступивших
О лицензировании	7	0,5
О денежных выплатах	33	2,4
О льготном лекарственном обеспечении	590	42,4
О медицинском обслуживании	363	26,1
О медицинском обслуживании и льготном лекарственном обеспечении	125	9,0
О направлениях в федеральные клиники	66	4,7
Об установлении инвалидности	21	1,5
О выражении благодарности	13	0,9
Прочие	174	12,5
Всего	1392	100,0

**Классификация обращений граждан по Департаменту Смоленской области
по здравоохранению за 2009 год**

Тема обращения	Количество	% от поступивших
О лицензировании	8	0,8
О денежных выплатах	21	2,0
О льготном лекарственном обеспечении	426	41,5
О медицинском обслуживании	293	28,5
О медицинском обслуживании и льготном лекарственном обеспечении	89	8,7
О направлениях в федеральные клиники	44	4,3
Об установлении инвалидности	17	1,6
О выражении благодарности	8	0,8
Прочие	121	11,8
Всего	1027	100

**Классификация обращений граждан по Департаменту Смоленской области
по здравоохранению за 10 месяцев 2010 года**

Тема обращения	Количество	% от поступивших
О лицензировании	8	0,7
О денежных выплатах	36	3,2
О льготном лекарственном обеспечении	421	38
О медицинском обслуживании	343	31
О медицинском обслуживании и льготном лекарственном обеспечении	119	10,7
О направлениях в федеральные клиники	52	4,7
Об установлении инвалидности	17	1,5
О выражении благодарности	5	0,5
Прочие	107	9,7
Всего	1108	100