

Отчет
Министерства здравоохранения Республики Тыва
по работе с обращениями граждан в соответствии
с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»
за I полугодие 2015 г.

В соответствии с Указом Главы Республики Тыва от 21 июня 2013 г. № 125 «Об утверждении структуры Министерства здравоохранения Республики Тыва» организация учета и регистрация обращений граждан поступающих в Министерство, контроль за сроками и полнотой их рассмотрения возложены на отдел организационно-правового обеспечения и кадровой политики.

За I полугодие 2015 г. в Министерство здравоохранения Республики Тыва всего поступило **758** (за аналогичный период 2014 г. **932**) обращений от граждан, в том числе:

- устные обращения- **7** (за АППГ – **25**);
- по телефону «Горячей линии»- **49** (аппг-192);
- на личном приеме министром приняты – **73** (аппг-**78**), заместителями министра – **38** (аппг-**61**);
- на выездном личном приеме –5 (аппг- 7).
- всего **586** (аппг- **569**) **письменных обращений**, которые поступили из:
 - Управления по работе с обращениями граждан администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва – **87** (аппг- **79**) поручений (из них повторных – 4);
 - через интернет - приемную МЗ РТ – 56;
 - через электронную почту МЗ РТ – 6;
 - из почтового ящика МЗ РТ – 1;
 - через страниц у МЗ РТ в сети «В Контакте» - 4;
 - Гос. Думы -3;
 - поручением от Всероссийской политической партии «Единая Россия» -3;
 - Верховного Хурала (парламента) РТ -6;
 - Администрация Главы РТ и Аппарата Правительства РТ, Н.М. Доржу-1;
 - Министерства здравоохранения РФ -21;
 - Прокуратуры по РТ – 43;
 - министерств и ведомств-4;
 - Фонда СС по РТ -1;
 - ТФОМС по РТ -1;
 - СУ СК России по РТ- 17;
 - Росздравнадзора России -5;
 - Росздравнадзора по РТ – 22;
 - непосредственно в министерство поступило – **305** (аппг – **267**) **письменных обращений граждан.**

Наибольшее количество вопросов, с которыми обращаются граждане в министерство, приходится на вопросы:

- о выделении высокотехнологической медицинской помощи, федеральные квоты, финансовые вопросы (об оплате расходов за проезд к месту лечения, об оказании материальной помощи на лечение, о стимулирующих

выплатах медицинским работникам, о возмещении компенсации за самостоятельно приобретенную путевку на ребенка), вопросы здравоохранения (организация процесса оказания медицинской помощи в стационарных и амбулаторных условиях, профессиональные действия медицинских работников, качество оказания медицинской услуги взрослому и детскому населению).

К острым вопросам остаются обращения по обеспечению жильем и земельными участками молодых специалистов врачей, многодетных семей, семей детьми-инвалидами и вопросы о несогласии с решением Главного бюро медико-социальной экспертизы.

По категории и социальным группам обратившихся граждан значительная часть - это пенсионеры и инвалиды, безработные, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации.

С 15 мая 2013 года в Министерстве здравоохранения Республики Тыва функционирует телефон «Горячей линии» с номером 8(394-22) 5-62-62.

По данному телефону жители Республики Тыва могут сообщать об имеющихся недостатках в медицине, получить консультации, разъяснения по вопросам, касающимся работы системы здравоохранения республики, кроме того появилась возможность оперативно реагировать на обращения, устранять и совершенствовать организацию системы здравоохранения, определив пробелы с помощью граждан, чтобы каждый пациент был удовлетворен качеством оказываемой ему медицинской помощи.

По состоянию 1 июля 2015 г. на телефон «Горячей линии 5-62-62 Министерства здравоохранения РТ» поступило 49 звонков **(за первое полугодие 2014 г. на телефон Горячей линии МЗ РТ поступило -192 обращения)**. Сокращение количества по сравнению с аналогичным периодом прошлого года объясняется тем, что с начала нового года текущего года по телефону горячей линии принимаются только именные обращения, анонимные звонки не регистрируются.

Категории вопросов, поступивших по телефону горячей линии:

- о работе лечебных учреждений- 11;
- о работе электронной регистратуры- 14;
- о получении квоты на лечение в федеральные клиники-4;
- жалобы и претензии на отдельных специалистов (на врачей) и платные услуги -7;
- просьбы о содействии в госпитализации или об организации осмотра на дому -10;
- о «Маршруте здоровья»-3.

Вопросы о льготах и лекарственном обеспечении перенаправляются на телефон горячей линии 3-43-08 в отдел по реализации ДЛЮ и фармацевтической деятельности.

Всем гражданам дается устные ответы, разъяснения в день поступления обращения. По 3 обращениям даны письменные ответы.

Кроме телефона «Горячей линии» у граждан имеется возможность направлять свои обращения входящим в компетенцию Министерства через интернет-приемную, электронную почту minzdrav.tuva.ru , через официальные

страницы министерства здравоохранения РТ и министерства здравоохранения РТ О.Э. Донгака в сети «ВКонтакте».

Из всего поступивших **305 письменных обращений от граждан:**

1. О некачественном оказании медицинской помощи поступили всего 38 жалоб, в том числе:

- о некачественном оказании медицинской помощи взрослому населению – 14 жалоб и заявлений;

- о некачественном оказании медицинской помощи матери и ребенку – 12 жалоб и заявлений.

- 12 жалоб разделены по категориям: о не качественном питании, о работе электронного портала (регистратуры), о грубом отношении узких специалистов, о сломанных аппаратах УЗИ и рентген, гемодиализа, о ненадлежащей уборке территории детской поликлиники и т.д.

По всем жалобам поступивших, в письменном виде проводятся служебные проверки, принимаются меры.

*Гл. специалист по обращениям граждан Куулар У. М.
Исп. 5--62-62*