**АНАЛИЗ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ за 3 квартал 2018 ГОДА**

**МЗ РА**

**ТАБЛИЦА №1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Показатели** | **Количество** | | | | | | | | **В них ВОПРОСОВ** | **Из них**  **жалоб** | **Всего**  **поддержано**  **ВОПРОСОВ** | **Из них жалоб** |
| **Всего**  **обращений** | **1.Из них** | | **2.Из них** | | **3.Из них:** | | |
| П | Э | повт | Дуб | Предлож. | Заявлений | Жалоб |
| **1** | Поступило на разрешение за квартал | **101** | **77** | **24** | **7** | **3** | **0** | **28** | **73** | **101** | **73** | **9** | **7** |
| **2** | Всего рассмотрено за квартал | **89** | **68** | **21** | **7** | **3** | **0** | **27** | **62** | **89** | **62** | **9** | **7** |
| **3** | Остаток не рассмотрено на конец квартала | **12** | **9** | **3** | **0** | **0** | **0** | **3** | **9** | **12** | **9** |  |  |
| **4** | Проведено проверок всего / в т.ч. по жалобам,/в том числе: | **13** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.1***. Выездная | **0** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.2.*** Документарная | **13** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.3***.Выдано предписаний |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***5.4***.Привлечено всего к ответственности, в том числе: | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.1. руководителей | **0** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.2.врачей | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 5.4.3 средний медперсонал | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** | Поступили через |  |  |  |  |  |
|  | Управление Президента- | **8** | **8** | **0** | **0** | **0** |
|  | Минздрав России- | **12** | **12** | **0** | **2** | **1** |
|  | Правительство РА- | **17** | **17** | **0** | **2** | **0** |
|  | Росздравнадзор | **18** | **18** | **0** | **3** | **2** |
|  | Роспотребнадзор РА | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** |
|  | Прокуратура | **4** | **4** | **0** | **0** | **0** |
|  | Минтруд РА | **4** | **4** | **0** | **0** | **0** |
|  | СУСК | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** |
|  | Министерство образования | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** |

**ТАБЛИЦА № 2. Поступившие ОБРАЩЕНИЯ в разрезе адм.-территориальных образований Республики Алтай**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Обращения поступили из** | **Всего**  **обращений** | **В них вопросов** | **Из них**  **жалоб** | **Поддержано** | **Из них жалоб** |
| 1 | Горно-Алтайск | **53** | **53** | **33** | **3** | **3** |
| 2 | Майма | **10** | **10** | **4** | **1** | **1** |
| 3 | Чоя | **2** | **2** | **2** | **0** | **0** |
| 4 | Турочак | **8** | **8** | **6** | **1** | **1** |
| 5 | Чемал | **2** | **2** | **2** | **1** | **1** |
| 6 | Шебалино | **4** | **4** | **3** | **1** | **1** |
| 7 | Онгудай | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** |
| 8 | Усть-Кан | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 9 | Усть-Кокса | **4** | **4** | **3** | **0** | **0** |
| 10 | Улаган | **5** | **5** | **4** | **0** | **0** |
| 11 | Кош-Агач | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 12 | РА | **89** | **89** | **58** | **0** | **0** |
| 13 | Не указан почтовый адрес при направлении электронного сообщения | **5** | **5** | **3** | **0** | **0** |
| 14 | Иные (извне республики) | **7** | **7** | **2** | **2** | **0** |
|  | **Итого** | **101** | **101** | **62** | **9** | **7** |

**ТАБЛИЦА № 3. Показатели по ВОПРОСАМ (жалобы) на действия (бездействия) подведомственных организаций, их должностных лиц**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименования организаций** | **Всего обращений** | **Количество** | | **Из них поддержано** | | **Проверки**  **(выездные, документарные** | | **Принятые меры по поддержанным обращениям** |
|  |  | **вопросов** | **В т.ч. жалоб** | **Кол-во вопросов** | **В т.ч. жалоб** | **Кол-во вопросов** | **В т.ч. жалоб** |  |
| **1** | Республиканская больница | **22** | **22** | **19** | **2** | **2** | **9** | **9** | 1. пациент госпитализирован; 2. по итогам проверки главному врачу рекомендовано снять стимулирующие выплаты с врача-невролога. |
| **3** | Психиатрическая больница | **2** | **2** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **4** | Перинатальный центр | **7** | **7** | **7** | **0** | **0** | **1** | **1** |  |
| **6** | Противотуб. диспансер | **3** | **3** | **3** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **8** | ЦМК | **1** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **11** | Республ. стоматол. поликлиника | **5** | **5** | **5** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **12** | Стоматол. поликлиника № 2 | **2** | **2** | **2** | **0** | **0** | **1** | **1** |  |
| **20** | Майминская РБ | **3** | **3** | **3** | **1** | **1** | **0** | **0** | медицинская сестра уволена |
| **21** | Чойская РБ | **2** | **2** | **1** | **0** | **0** | **1** | **1** |  |
| **22** | Чемальская РБ | **3** | **3** | **2** | **1** | **1** | **0** | **0** | главному врачу рекомендовано вынести дисциплинарное взыскание медицинской сестре в форме выговора |
| **23** | Шебалинская РБ | **1** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **24** | Онгудайская РБ | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **25** | Усть-Канская РБ | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **26** | Усть-Коксинская РБ | **3** | **3** | **3** | **0** | **0** | **1** | **1** |  |
| **27** | Улаганская РБ | **1** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **28** | Акташская больница | **0** |  |  |  |  |  |  |  |
| **29** | Кош-Агачская РБ | **0** |  |  |  |  |  |  |  |
| **30** | Турочакская РБ | **4** | **4** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **31** | иные | **7** | **7** | **7** | **0** | **0** | **0** | **0** |  |
| **32** | **ИТОГО:** | **66** | **66** | **59** | **4** | **4** | **13** | **13** |  |

**ТАБЛИЦА № 4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решения, принятые по результатам рассмотрения ВОПРОСОВ** | **Всего** | % | до 10  дней | до 1 мес | Свыше 1 мес | Сроки направления по подведомственности | |
| **До 7дней** | **Свыше 7** |
| О переадресации по подведомственности | **3** | 3,4 | 25 | 68 | 8 | 3 | 0 |
| Поддержано | **4** | 4,49 |
| Не поддержано | **6** | 6,74 |
| Разъяснено | **76** | 85,4 |
| Принято решение о прекращении переписки | **0** | 0 |
| *Возврат ошибочно (для Канцелярии)* | **0** | 0 |
| *Списано в дело (аноним, не поддается прочтению, нет адреса (для канцелярии)* | **0** | 0 |
| **ИТОГО** | **89** | **100%** | **25** | **53** | **8** | **3** | **0** |

**ТАБЛИЦА № 5. ХАРАКТЕР РАССМОТРЕННЫХ ВОПРОСОВ, РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Характер вопросов**  **по классификатору** | **Всего** | **Результаты рассмотрения** | | |
| *разъяснено* | *Не поддержано* | *поддержано* |
|  | Переадресация по подведомственности | 3 |  |  |  |
| 39 | Право на социальное обеспечение (по возрасту,  в случае болезни, инвалидности) | 5 | 3 | 2 | 0 |
| 110 | Работа государственных органов и органов местного самоуправления | 0 |  |  |  |
| 120 | Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | 2 | 2 |  |  |
| 121 | Переписка прекращена | 0 |  |  |  |
| 122 | Отсутствует адресат обращения | 0 |  |  |  |
| 124 | Некорректное обращение | 0 |  |  |  |
| 233 | Установление группы инвалидности | 0 |  |  |  |
| 242 | Оказание материальной помощи | 0 |  | 0 |  |
| 260 | Оказание финансовой помощи | 4 |  | 4 |  |
| 299 | Управление в сфере здравоохранения | 0 |  |  |  |
| 300 | Укрепление материально-технической базы здравоохранения | 0 |  |  |  |
| 303 | Помещение в больницы и специализированные учреждения. Оплата за лечение и пребывание. | 0 |  |  |  |
| 304 | Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике | 0 |  |  |  |
| 305 | Обеспечение населения изделиями медицинского назначения. Фармацевтика. Аптеки | 0 |  |  |  |
| 306 | Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок | 2 |  |  |  |
| 308 | Медицинское обслуживание сельских жителей | 5 | 5 |  |  |
| 309 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения.  Профилактика и лечение инфекционных заболеваний,  работа санэпидемнадзора | 0 |  |  |  |
| 310 | Направление на лечение за рубеж | 0 |  |  |  |
| 317 | Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 17 | 17 |  |  |
| 318 | Вопросы ВМП | 7 | 6 | 0 | 1 |
| 366 | Строительство объектов социальной сферы | 0 |  |  |  |
| 462 | Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения | 0 |  |  |  |
| 677 | Диспансеризация взрослого и детского населения | 0 |  |  |  |
| 878 | Закрытие медицинских учреждений | 0 |  |  |  |
| 936 | Лечение и оказание медицинской помощи | 44 | 41 |  | 3 |
| 937 | Лекарственное обеспечение | 11 | 11 | 0 |  |
| 1089 | Отношение к больным и их родственникам | 1 | 1 |  |  |
| 1090 | Качество оказания медицинской помощи. Причины смерти взрослого населения |  |  |  |  |
| 1091 | Качество оказания медицинской помощи, причины смерти детей |  |  |  |  |
| 1105 | Проезд к месту лечения и обратно |  |  |  |  |
| 1117 | Обучение на бюджетной основе |  |  |  |  |
| 1157 | Благодарность |  |  |  |  |
| 1162 | Обеспечение техническими средствами реабилитации |  |  |  |  |
| 1386 | Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на  унитарных предприятиях |  |  |  |  |
|  | ИТОГО | 101 | 86 | 6 | 4 |