

Информация
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 12 месяцев 2016 года

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.

В своей работе отдел организационно-правового обеспечения и кадровой политики министерства руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Конституцией Республики Тыва, законами и иными нормативно-правовыми актами Республики Тыва.

Руководствуясь Положением о Министерстве здравоохранения Республики Тыва от 18 апреля 2013 г. № 228, приказом Министерства назначено ответственное лицо за прием заявлений граждан, учет и обработка письменных, устных обращений, консультации граждан по телефону «Горячей линии», за прием заявлений граждан, поступающих в электронном виде, прием заявлений через «Интернет-приемную» официального сайта Министерства здравоохранения Республики Тыва.

Сайт Министерства здравоохранения Республики Тыва разработан и в нем размещены разделы «Обращения граждан» через интернет – приемную, «Контакты»: официальные страницы Министерства здравоохранения РТ и министра здравоохранения РТ О.Э. Донгака в сети «ВКонтакте», «Телефоны горячих линий», электронная почта minzdrav.tuva.ru, нормативно-правовые акты.

Место, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами размещено на I этаже, где имеется мебель для подготовки заявлений, обращений: стол, стулья, кулер с питьевой водой.

На информационном стенде для обращений граждан размещены: сведения о месте расположения (адрес) и график работы министерства, адрес электронной почты, телефоны для справок, нормативно-правовые акты «О порядке рассмотрения обращения граждан», утвержденный график приема граждан министром и его заместителями, информация о работе телефона «Горячей линии», фамилия, имя, отчество специалиста по обращениям граждан принимающего заявления, памятка для заявителя, образцы заявлений.

В соответствии утвержденным графиком личный прием граждан еженедельно министром и его заместителями осуществляется.

Организована системная работа по субботним выездам министра, в котором принимаются граждане по личным вопросам.

Предварительная запись на личный прием к министру и заместителей осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан в журнале регистрации приема граждан, при личном обращении и по телефону.

За 12 месяцев 2016 г. в Министерство здравоохранения Республики Тыва всего **поступило 1602 (АПП -1721) обращений** от граждан, в том числе:
- устные обращения- 66 (АПП-44)

- по телефону «Горячей линии» - 220 (АПП-187);
- на личном приеме министром – 137 (АПП-186), заместителями министра – 39 (АПП-107);
- на выездном личном приеме министром – 19 (АПП – 18);
- через интернет - приемной МЗ РТ – 173 (АПП- 176);
- из почтового ящика МЗ РТ – 1 (АПП- 1);
- из Управления по работе с обращениями граждан администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва – 200 (АПП-159) поручений;
- в министерство при личном приеме специалистом приняты – 747 (АПП- 843) письменных обращений граждан.

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: основной темой обращений остается качество оказания медицинской помощи населению, организация процесса оказания медицинской помощи в стационарных и амбулаторных условиях, профессиональные действия медицинских работников и т.д.-494;

На втором месте стоят вопросы социального обеспечения: об оказании материальной помощи на лечение, об оплате расходов за проезд к месту лечения и обратно, об инвалидности, о приобретении льготных лекарств-260;

На третьем месте вопросы о выделении высокотехнологической медицинской помощи, федеральные квоты-126;

Далее идут вопросы труда и заработной платы, и вопросы образования.

Категории и социальные группы обратившихся граждан (без сведения по телефону «горячей линии»):

Значительная часть обратившихся граждан составили многодетные семьи, одинокие граждане, студенты и учащийся, сироты, пенсионеры и инвалиды, безработные, семьи, имеющие детей-инвалидов– 717 обращений;

- участники ветераны ВОВ и локальных войн, вдовы участников ВОВ, пенсионеры и инвалиды, имеющие почетные звания, члены семей погибших, военнослужащие – 9 обращений;

Служащие, предприниматели, рабочие составляют – 650 обращений.

осужденные граждане - 6 обращения.

По результатам рассмотрения поддержано 1329 обращений, в том числе по 587 решено положительно, по 155 обращениям вопросы решены с выездом на место, по 695 обращениям в адрес заявителей направлены ответы разъяснительного характера. Находятся на рассмотрении 47.

Не поддержано 53 обращений, т.е. дан отказ.

Количество обратившихся граждан, (без сведения по телефону «горячей линии») из:

- г. Кызыла-754

- кожуунов (районов) республики-532

-из-за пределов республики-92

-иностранных государств- 4.