

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 2017 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.

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. Ответственным лицом осуществляется ежемесячный, ежеквартальный мониторинг обращений граждан, в том числе поступивших в электронном виде.

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.

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 2017 г. в Министерство здравоохранения Республики Тыва всего поступило **1719** обращений, в том числе:

- устные обращения- **80**;
- по телефону «Горячей линии» - **378**;
- на личном приеме министром приняты – **93**;
- на выездном личном приеме министром – **9**;
- заместителями министра – **40**;

**Письменные обращения всего – 1119 в том числе:**

- через интернет-приемную – 154;
- из почтового ящика МЗ РТ – 0;
- из Управления по работе с обращениями граждан администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва - 122 поручений;
- по компетенции МЗ РТ поступило – 843.

**Анализ тематики** обращений показывает, что 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. – 630.

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 выделении льготных путевок для детей на санаторно-курортное лечение и компенсации за самостоятельно приобретенные путевки, о предоставлении многодетным семьям молочной продукции и льготных лекарств и т.д.- 466.

На третьем месте вопросы о выделении высокотехнологической медицинской помощи, федеральные квоты-60.

Актуальными остаются вопросы о трудоустройстве молодых специалистов, о заработной плате и стимулирующих выплатах медицинских работников-46, вопросы о направлении в ординатуру или о переводе с коммерческого на бюджетное место обучения -30, и вопрос о единовременном компенсационном выплата медицинским работникам с высшим профессиональным образованием, прибывшим (переехавшим) на работу в сельский населенный пункт по программе «Земский доктор» -18.

В этом году поступило 29 благодарственных писем врачам и медицинскому персоналу подведомственных лечебных учреждений министерства.

***Категории и социальные группы обратившихся граждан:***

Значительная часть обратившихся граждан составили многодетные семьи, одинокие граждане, студенты и учащийся, сироты, пенсионеры и инвалиды, безработные, семьи, имеющие детей-инвалидов – 923 обращений;

- Служащие, предприниматели, рабочие составляют -410 обращений.

- Участники ветераны ВОВ и локальных войн, вдовы участников ВОВ, пенсионеры и инвалиды, имеющие почетные звания, члены семей погибших, военнослужащие – 4 обращений;

осужденные граждане -4 обращения.

**По результатам рассмотрения** обращений граждан даны положительные решения - 534, по 669 обращениям в адрес заявителей направлены ответы разъяснительного характера.

Не поддержано т.е. дан отказ 73 обращению.