

УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
г. Волгодонска

ПРИКАЗ

«14» января 2019

№ 8

г. Волгодонск

О работе с обращениями граждан
в 2018 году и о совершенствовании данной работы

В Управлении здравоохранения и его структурных подразделениях работа с обращениями граждан является одним из основных направлений работы. Все обращения граждан в 2018 г. были поставлены на контроль, соблюдались сроки исполнения обращений. Каждое обращение рассматривалось по существу, основное внимание уделялось устраниению причин, породивших жалобу.

Регулярно проводился анализ работы с обращениями граждан за месяц, квартал, полугодие, год.

Сотрудники управления здравоохранения совместно с представителями лечебных учреждений принимали активное участие в работе информационных групп Администрации города Волгодонска. Проведены приемы граждан в общественных организациях и общественных приемных.

В 2018 г. в Управление здравоохранения г. Волгодонска поступило 559 обращений, заявлений и жалоб граждан, что на 8,6% меньше чем в 2017 году (612 обращений).

Наибольшее количество обращений в Управление здравоохранения г. Волгодонска поступает в виде письменных обращений граждан, направленных на рассмотрение из вышестоящих организаций или непосредственно от самих заявителей. За анализируемый период наблюдается снижение количества поступивших обращений из МЗ РО на 45,6%, от заявителя на 8,6%. Отмечено увеличение числа обращений из Администрации города Волгодонска на 9,0%.

В 2018 году наблюдается увеличение следующих видов обращений: устных обращений на 32,0%, обращений по интернету на 13%, по телефону «Горячей линии» на 9,0%.

Число письменных обращений непосредственно от заявителя сократилось на 22,0%

В общем количестве обращений обращения непосредственно от самого заявителя составляют – 15,4%.

В 2018 году зарегистрировано 1 коллективное обращение.

В Управлении здравоохранения г. Волгодонска и его структурных подразделениях работа с обращениями граждан является одним из основных направлений работы. Организовано делопроизводство по обращениям граждан,

приказами назначены ответственные лица. Сотрудниками Управления здравоохранения г.Волгодонска в 2018г. проведено 13 комиссионных проверок.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в 2019 году, повышения уровня исполнительской дисциплины, устранения причин, порождающих жалобы населения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Заместителям начальника Управления здравоохранения, специалистам Управления здравоохранения, главным врачам МУЗ:

1.1. Считать работу с обращениями граждан основным направлением деятельности.

1.2. Обеспечить соблюдение должностными лицами федерального и областного законодательства, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения граждан, Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и ведение личных приемов граждан в Администрации города Волгодонска», выявлять и устранять причины, порождающие нарушение прав и свобод граждан.

1.3. Своевременно реагировать на критические публикации в средствах массовой информации, ежеквартально анализировать состояние работы с обращениями граждан с целью принятия управленческих решений.

1.4. Определить ответственных лиц за работу с обращениями граждан в учреждении.

1.5. Установить строгую ответственность подчиненных должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых заявителями, не устранение причин, порождающих нарушение прав граждан, соблюдение сроков исполнения обещаний, данных в ответах заявителям.

1.6. Уделять основное внимание устранению причин, порождающих обращения граждан.

1.7. Рассматривать заявления и жалобы граждан по каждому заданному вопросу, с учетом встречи с заявителем.

1.8. Коллективные обращения рассматривать комиссионно и с выездом на место.

1.9. Повторные обращения граждан, обращения, поднимающие общественно-значимые проблемы, рассматривать комиссионно.

1.10. Считать результативную и своевременную работу с обращениями граждан одним из критериев оценки служебной деятельности руководителей учреждений и подразделений.

1.11. Использовать средства массовой информации, официальные сайты Администрации города Волгодонска, Управления здравоохранения г.Волгодонска, подведомственного учреждения для информирования жителей города о принимаемых решениях, проблемах и путях их решений.

1.12. Проводить личный прием граждан согласно графику приема граждан по личным вопросам, в т.ч. применять практику выездных личных приемов.

1.13. Продолжить проведение пресс-конференций, встреч в трудовых коллективах и лечебных учреждениях, прямых телеэфиров, круглых столов.

1.14. Шире использовать средства массовой информации, официальные сайты Администрации города Волгодонска, Управления здравоохранения г.Волгодонска, подведомственных учреждений для информирования жителей города о принимаемых решениях, проблемах и путях их решений.

1.15. Продолжить работу телефонов «горячей линии», «телефонов доверия».

2. Заместителям начальника Управления здравоохранения М.В.Шальневой, С.Г. Заболотских:

2.1. Возвращать на дообработку ответы, не содержащие конкретной информации по всем вопросам, поставленным заявителем, без информации о встрече с заявителем, подготовленные с ошибками, оформленные с нарушением требований по оформлению документов.

2.2. Не принимать от исполнителей ответы на обращения граждан, подготовленные с нарушением сроков исполнения, без объяснительной записки о причинах рассмотрения обращений с нарушением срока.

3. Определить номер телефона «горячей линии» Управления здравоохранения г.Волгодонска 26-06-20.

4. Главным специалистам службы организации лечебной помощи населению И.Н.Авдеевой, М.А.Скрипай продолжить прием и рассмотрение обращений граждан по телефону «горячей линии» 26-06-20.

5. Главному специалисту службы организации лечебной помощи населению М.А.Скрипай:

5.1. Осуществлять регистрацию поступающих в Управление здравоохранения обращений граждан.

5.2. Установить строгий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан. Ежемесячно предоставлять сведения о неисполненных в срок обращений граждан.

5.3. Проводить ежеквартально анализ состояния работы с обращениями граждан для принятия мер и использования в практической работе.

6. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника Управления здравоохранения С.Г. Заболотских.

Начальник
управления здравоохранения

В.Ю.Бачинский