**Отчёт**

об организации работы с обращениями граждан и организаций

**в МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СЕМЬИ И СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

*(информация представлена на основании сведений автоматизированных отчётов)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2017 год** | | **2016 год** |
| **IV квартал** | **III квартал** | **IV квартал** |
| 1.1. Общееколичество всех видов поступивших обращений, *из них* | **2397** | **2277** | **2247** |
| 1.1.2. Переадресованных из Правительства Ульяновской области | **894** | **835** | **930** |
| 1.1.3. Поступивших на имя руководителя ИОГВ, главы администрации МО (поступившие непосредственно в орган власти) | **1503** | **1442** | **1317** |
| 1.1.4. Из вышестоящих инстанций с указанием основной тематики (за исключением количества переадресованных из Правительства Ульяновской области) | **443**  Обеспеч. лекарствен. Препаратами, оказание мед. и матер. помощи, обеспечение ТСР | **407**  Обеспеч. лекарствен. Препаратами, оказание мед. и матер. помощи, обеспечение ТСР | **295**  Обеспеч. лекарствен. Препаратами, оказание мед. и матер. Помощи, обеспечение ТСР |
| 1.1.5. Повторных обращений с указанием основной тематики | **8**  Обеспеч.лек. препаратами и мед. изделиями, оказание мед. и матер. помощи, обеспечение ТСР | **10**  Обеспеч.лек. препаратами и мед. изделиями, оказание мед. и матер. помощи, обеспечение ТСР | **88**  Обеспеч.лек. препаратами и мед. изделиями, оказание мед. и матер. Помощи, обеспечение ТСР |
| 1.1.6. Коллективных обращений с указанием основной тематики | **38**  Вопросы доступности мед. пом., реорганизации мед. уч., помещения в специализированные учреждения, материально-тех. оснащение учреждений | **43**  Вопросы доступности мед. пом., реорганизации мед. уч., помещения в специализированные учреждения, материально-тех. оснащение учреждений | **0** |
| 1.2. Общее количество личных приёмов руководителя ИОГВ, главы администрации МО / число принятых граждан, *из них* | **7/37** | **5/32** | **3/16** |
| 1.2.1. Проведённых в здании ИОГВ, администрации МО / число принятых граждан | 5/30  (в том числе 1 личный приём состоялся в региональной приёмной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А.Медведева) | 4/23  (в том числе 1 личный приём состоялся в региональной приёмной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А.Медведева) | 3/16 |
| 1.2.2. Выездных личных приёмов руководителя ИОГВ - в муниципальных образованиях, главы администрации МО в малых населённых пунктах / число принятых граждан и перечень соответствующих населённых пунктов | 2/7 | 1/9 | **-** |
| 1.3.Общее количество личных приёмов заместителей и других должностных лицв здании ИОГВ, администрации МО / число принятых граждан, *из них* | **14/48** | **9/28** | **6/17** |
| 1.3.1. Проведённых в здании ИОГВ, администрации МО / число принятых граждан | 13/43 | 6/16 | 6/17 |
| 1.3.2. Выездных личных приёмов заместителей главы и других должностных лицадминистрации МО в малых населённых пунктах / число принятых граждан и перечень соответствующих населённых пунктов | 1/5 | 3/12 | **-** |
| 1.4. Количество «прямых» телефонных линий, с участием руководителя ИОГВ, главы администрации МО, в том числе тематических «прямых» телефонных линий, телевизионных эфиров / число обратившихся граждан | Постоянно действующий контактный центр  **9534**  **поступивших звонков от граждан** | Постоянно действующий контактный центр  **9371**  **поступивших звонков от граждан** | Постоянно действующ. контактный центр  **8780**  **поступивших звонков от граждан** |
| 1.5. Количество расширенных совещаний и других активных форм работы с населением (указать каких): | **192**  - В школах региона проведено 45 акций нового проекта «Здоровей-ка!»;  - В ВУЗах и СУЗах региона проведено 29 акций проекта «Открой мир здоровья»;  - Выезд на предприятия «КАРДИОдесант» - 46;  -Беседы в общественных парках «Шаги к здоровью» - 57;  - 2 мероприятия проекта Единое родительское собрание «Информированные родители-здоровые дети»  - площадки здоровья -13; | **182**  - В школах региона проведено 19 акций нового проекта «Здоровей-ка!»;  - В ВУЗах и СУЗах региона проведено 10 акций проекта «Открой мир здоровья»;  - Выезд на предприятия «КАРДИОдесант» - 50;  -Беседы в общественных парках «Шаги к здоровью» - 61;  - 8 акций проекта «Будь здоров, садовод»;  - 19 акций проекта ЗОЖик;  - 13 акций проекта «Здоровый двор»;  - 1 мероприятие проекта Единое родительское собрание «Информированные родители-здоровые дети»  - «Единый урок здоровья» -1; | **179**  -Агитпоезд «За здоровый образ жизни и здоровую счастливую семью» - 6;  -Беседы в общественных парках «Шаги к здоровью» - 9;  - Выезд на предприятия «КАРДИОдесант» - 64;  - Лекции, беседы в центрах соц. Обслуж. «Активное долголетие» -1;  - В школах региона проведено 54 акции нового проекта «Здоровей-ка!»;  - В ВУЗах и СУЗах региона проведено 32 акции нового проекта «Открой мир здоровья»;  -Антиалкогольный конгресс – 1;  -Областной форум волонтёров-медиков – 1;  -Форум мед. работников «За лучшие традиции Ульяновского здравоохранения» - 1;  - площадки здоровья -10; |
| 1.6. По зарегистрированным в органе власти обращениям:  1.6.1. Рассмотрено с выездом на место (%),  1.6.2. Рассмотрено коллегиально (%),  1.6.3. Решено положительно (%),  1.6.4. Разъяснено (%),  1.6.5. Отказано (%),  1.6.6. Поставлено на контроль (%)  *1.6.7. Направлено по компетенции (%)* | **3,7**  **5,52**  **11,7**  **78,4**  **0**  **0**  **9,9** | **3,4**  **7,1**  **13,8**  **80,7**  **0**  **0**  **5,8** | **0**  **3,72**  **18,93**  **75**  **0**  **0**  **6,07** |
| 1.7. Коэффициент исполнительской дисциплины | **1** | **1** | **1** |
| 1.8. Количество фактов проведения служебных проверок по нарушениям действующего законодательства в работе с обращениями и применения мер дисциплинарного взыскания (при наличии) | **0** | **0** | **0** |
| 1.9. Количество актов прокурорского реагирования в части работы с обращениями и принятых управленческих мер (при наличии) | **0** | **0** | **0** |
| 1.10. Количество судебных решений в работе с обращениями и принятых управленческих мер (при наличии) | **0** | **0** | **0** |
| 1.11. Общее количество проведённых контрольных мероприятий (в том числе в разрезе видов проверок / объектов изучений) | **83, из них:**  28 в рамках ведомственного контроля/порядки и стандарты оказания мед.помощи  44/возможность выполнения лицензионных требований мед.организациями  11/соблюдение законодательства в части защиты прав несовершеннолетних | **81, из них:**  29 в рамках ведомственного контроля/порядки и стандарты оказания мед.помощи  45/возможность выполнения лицензионных требований мед.организациями  7/соблюдение законодательства в части защиты прав несовершеннолетних | **97, из них:**  62 в рамках ведомственного контроля/порядки и стандарты оказания мед.помощи  35/возможность выполнения лицензионных требований мед.организациями |
| 1.12. Общее число публикаций, материалов по работе с обращениями, *из них:* | **80** | **109** | **33** |
| 1.12.1. Опубликованных в СМИ (с указанием наименований печатных изданий) | 30 публикаций в СМИ: «Народная газета», «Ульяновская правда», «Мозаика», АИФ, «Комсомольская правда», Медиа73, ullica.ru, ulgrad.ru, misanec.ru, mosaic.ru, ГТРК «Волга» | 62 публикаций в СМИ: «Народная газета», «Ульяновская правда», «Мозаика», АИФ, «Комсомольская правда», Медиа73, ullica.ru, ulgrad.ru, misanec.ru, mosaic.ru, ГТРК «Волга» | 16 публикаций в СМИ: «Народная газета», «Ульяновская правда», «Мозаика», ГТРК «Волга», Медиа73 |
| 1.12.2. Размещённых на официальном Интернет-сайте (с датой размещения последнего материала) | 48  (24.12.2017) | 45  (25.09.2017) | 14  (30.12.2016) |
| 1.12.3. Размещённых на информационном стенде в здании органа власти | 2 | 2 | 3 |