

# Отчет о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

## 1. Информация о работе с обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

В I квартале 2018 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **5073** письменных обращений граждан.

Из них **447 (8,8%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

**2482** обращений (**48,9%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении с I кварталом 2017 года, общее количество обращений увеличилось на **12,8%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения – **97,5%**.

В том числе:

|   |              |
|---|--------------|
| По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины: | <b>25,1%</b> |
| По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению:                              | <b>30,1%</b> |
| По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям:   | <b>24,5%</b> |
| По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО:   | <b>15,8%</b> |
| По вопросам контроля качества медицинской помощи:   | <b>3,3%</b>  |
| По вопросам лицензирования:   | <b>1,2%</b>  |

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организованы и проведены внеплановые документальные проверки по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по 140 обращениям. По результатам составлены Акты проверок, предписания об устранении выявленных нарушений направлены в адрес Администраций учреждений. Заявителям даны разъяснения с учетом ст.13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ в установленный законом срок.

## 2. Устный прием граждан

*Прием устных обращений граждан осуществляется по телефону «горячей линии» Комитета по здравоохранению 63-555-77 круглосуточно.*

В Комитете по здравоохранению подготовлено и обеспечено проведение 12 личных приемов граждан председателем Комитета и начальниками управлений, в ходе которых было принято 94 гражданина.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 870 обращений, в том числе приняты меры по 870 обращениям, даны разъяснения – 1789, не поддержано – 9.