

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 III квартале 2017 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **3915** письменных обращений граждан.

Из них **307 (7,8%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

1847 обращений (**47,1%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении со III кварталом 2016 года, общее количество обращений снизилось на **0,1%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **95%**.

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	18%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	30%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	22%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	16%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	7%
По вопросам лицензирования Комитета по здравоохранению	2%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организованы и проведены внеплановые документарные проверки по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по 281 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 13 личных приемов граждан Председателем комитета и Начальниками управлений, в ходе которых было принято 87 граждан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 501 обращений, в том числе приняты меры по 38 обращениям, даны разъяснения – 3895, не поддержано – 3.