

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 IV квартале 2016 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **4428** письменных обращений граждан.

Из них **430 (9,7%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

2129 обращения (**48,1%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении с IV кварталом 2015 года общее количество обращений возросло на **4,5%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **98%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	22%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	30%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	24%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	14%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	5%
По вопросам лицензирования Комитета по здравоохранению	3%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организованы и проведены внеплановые документальные проверки по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленные порядками и стандартами в сфере здравоохранения по 227 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 75 гражданина.