

Аналитическая справка о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

В I квартале 2025 года в Комитете по здравоохранению (далее – Комитет) зарегистрировано **5 838** обращений граждан, содержащие **5 926** вопроса.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения, их доля от общего количества вопросов составляет **88 %**, из которых:

По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	28 %
По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	15 %
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	17 %
По вопросам обеспечения лекарствами, в том числе по ДЛЮ	20 %
По вопросам контроля качества медицинской помощи	8 %
Прочие вопросы	12 %

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 447 обращений, в том числе приняты меры по 166 обращениям, даны разъяснения – 2 133, не поддержано – 0.

В I квартале 2025 года в обращениях граждан, поступивших в Комитет, наиболее часто встречались вопросы, связанные с обеспечением льготной категории граждан лекарственными препаратами импортного производства, а также вопросы дефицита лекарственных препаратов, в том числе ЖНВЛП (жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты). Гражданам даны разъяснения о замещении доли импортных препаратов на препараты отечественного производства, предоставлена информация о закупках и сроках поставки лекарственных препаратов в аптеки города.

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета организованы и проведены 447 внеплановых проверки по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по обращениям граждан. По результатам составлены акты проверок, 166 предписаний 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.

Также начальником и специалистами Управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий проведено 11 приемных дней в каждую рабочую среду с 09.30 до 17.00, где осуществлен прием без предварительной записи всех пришедших граждан в порядке живой очереди по вопросам лекарственного обеспечения.

В отчетном периоде в общем количестве проведено 5 личных приема граждан заместителями председателя Комитета. Председателем Комитета личные приемы не проводились.