

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 2018 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **4261** письменных обращений граждан.

Из них **474 (11,1%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

2114 обращений (**49,6%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении с III кварталом 2017 года общее количество обращений увеличилось на **8,9%**.

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

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	22,3%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	35%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	21,2%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	14,2%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	5,8%
По вопросам лицензирования	1,4%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 129 внеплановых документарных проверок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по 113 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 134 гражданина.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 620 обращений, в том числе приняты меры по 620 обращениям, даны разъяснения – 1813, не поддержано – 2.