

## **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 2017 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **5182** письменных обращений граждан.

Из них **610 (11,8%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

**2379** обращений (**45,9%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении со IV кварталом 2016 года общее количество обращений увеличилось на **17%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **97,1%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	<b>19,4%</b>
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	<b>30,9%</b>
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	<b>23,7%</b>
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛЮ	<b>15%</b>
По вопросам контроля качества медицинской помощи	<b>6,2%</b>
По вопросам лицензирования	<b>1,9%</b>

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 321 обращению. 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 14 личных приемов граждан Председателем Комитета и начальниками управлений, в ходе которых было принято 114 граждан, из них 18 граждан было принято 12.12.2017 в ходе проведения общероссийского дня приема граждан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 1017 обращений, в том числе приняты меры по 15 обращениям, даны разъяснения – 1925, не поддержано – 18.