

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 2018 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **6323** письменных обращений граждан.

Из них **583 (9,2%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

3521 обращений (**55,7%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении с IV кварталом 2017 года общее количество обращений увеличилось на **22%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения **98,1%**

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	15,7%
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	31%
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	24,1%
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	22,7%
По вопросам контроля качества медицинской помощи	3,9%
По вопросам лицензирования	0,7%

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организовано и проведено 147 внеплановых документарных проверок по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по 134 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 ходе проведения личных приемов Председателем Комитета по здравоохранению и уполномоченными им лицами в Комитете по здравоохранению в IV квартале 2018 год было принято 89 граждан по тематикам:

1. По вопросам организации амбулаторной помощи взрослому населению, а также по работе медицинских учреждений амбулаторно-поликлинического звена взрослой сети;
2. По вопросам организации медицинской помощи взрослым в лечебных учреждениях со стационаром;
3. По вопросам помощи в организации медицинской помощи детям;

4. По вопросам организации санаторно-курортного лечения и реабилитации;
5. По вопросам лекарственного обеспечения.

Прием граждан осуществлен:

Председателем Комитета по здравоохранению Дубиной М.В. – 18 граждан;

Заместителем председателя Комитета по здравоохранению Гранатович О.В. – 8 граждан;

Исполняющим обязанности заместителя председателя Комитета по здравоохранению Соловьевой Л.В – 12 граждан;

Начальником Отдела организации стационарной медицинской помощи взрослому населению Комитета по здравоохранению Дейнегой В.И. - 20 граждан;

Начальником отдела по организации медицинской помощи матерям и детям Комитета по здравоохранению Андриянычевой Н.В. – 5 граждан;

Начальником Отдела развития учреждений по здравоохранению Комитета по здравоохранению Пахомовым А.В. - 1 гражданин;

Начальником Отдела качества медицинской помощи Комитета по здравоохранению Антроповым А.В. - 1 гражданин.

Так же, начальником и специалистами Управления по организации работы фармацевтических учреждений и предприятий проведено 14 приемных дней в каждую рабочую среду с 10.00 до 13.00 или до последнего посетителя, где осуществлен прием без предварительной записи всех пришедших граждан в порядке живой очереди по вопросам лекарственного обеспечения.

По результату приема граждан в 90% случаев вопросы граждан решены, помощь организована, в остальных случаях, как правило не относящихся к компетенции Комитета по здравоохранению – даны подробные разъяснения по существу поставленных вопросов.

В ходе проведения общероссийского дня приема граждан 12.12.2018 принято 24 гражданина по 34 вопросам.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 723 обращения, в том числе приняты меры по 723 обращениям, даны разъяснения – 2197, не поддержано – 8.