

# 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 2016 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **3955** письменных обращений граждан.

Из них **334 (8,5%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций Учреждений.

**1743** обращения (**44%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении с III кварталом 2015 года общее количество обращений возросло на **20%**.

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

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины	<b>22%</b>
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	<b>30%</b>
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям	<b>23%</b>
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО	<b>12%</b>
По вопросам контроля качества медицинской помощи	<b>7%</b>
По вопросам лицензирования Комитета по здравоохранению	<b>4%</b>

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 277 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 52 гражданина.