

# Отчет о работе с письменными и устными обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

## 1. Информация о работе с обращениями граждан в Комитете по здравоохранению

Во II квартале 2018 года в Комитете по здравоохранению зарегистрировано **5230** письменных обращений граждан.

Из них **489 (9,3%)** обращений содержали слова благодарности в адрес сотрудников медицинских Учреждений и были доведены до сведения Администраций учреждений.

**2592** обращений (**49,6%**) получены в виде электронных документов.

В сравнении со II кварталом 2017 года, общее количество обращений увеличилось на **14,6%**.

Большинство обращений связаны с вопросами здравоохранения – **92,5%**.

В том числе:

По вопросам организации стационарной медицинской помощи взрослому населению и восстановительной медицины:	<b>20,2%</b>
По вопросам организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению:	<b>30,1%</b>
По вопросам организации медицинской помощи матерям и детям:	<b>21,1%</b>
По вопросам обеспечения лекарствами, в т.ч. по ДЛО:	<b>16,2%</b>
По вопросам контроля качества медицинской помощи:	<b>3,4%</b>
По вопросам лицензирования:	<b>1,5%</b>

Отделом контроля качества медицинской помощи населению Комитета по здравоохранению организованы и проведены внеплановые документальные проверки по выявлению соответствия качества оказанной медицинской помощи, установленным порядкам и стандартам в сфере здравоохранения по 177 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 11 личных приемов граждан председателем Комитета и начальниками управлений, в ходе которых было принято 96 гражданина.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Комитете по здравоохранению: поддержано 699 обращений, в том числе приняты меры по 699 обращениям, даны разъяснения – 1713, не поддержано – 4.