

Анализ обращений за 2020 год  
Структура поступивших обращений в 2020 году

Всего	4010
в т.ч. направленные:	
С территории области	3897 (97,2%)
С других	112 (2,8%)
Из аппарата Губернатора	1243 (31%)
Жалобы	1641 (41%)
Из них:	
Электронной почтой	1730 (43%)
Анонимные обращения	61 (1,5%)
Коллективные	76 (1,9%)
Направлено по принадлежности	209 (5,2%)
Факты, изложенные в обращении, не нашли своего подтверждения	1123 (28%)

Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи: – 798 обр.;

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами: – 367 обр.;  
Количество обращений по организации медицинской помощи: – 2052 обр.;  
Количество обращений по МСЭ – 163 обр.;

Количество обращений по ВМП – 97 обр.;

Количество обращений по оплате труда мед. работников: – 184 обр.;

И др. вопросы: – 349 обр.;

Итоги работы с обращениями за 12 месяцев 2020 года:

снято с контроля 1002 (25%) обращения на основании письменного отказа заявителя;
дан ответ на 4010 обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов в 3929 (98%) обр.;
Прекращена переписка – 0;
Организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 2 случаях (0,1%).