

## Анализ обращений

Структура поступивших обращений в 2016 году

Всего – 2408

в т.ч., направленные:

518 направлены из аппарата губернатора области

с территории области – 2367

с других – 41– 1,7 %

жалобы- 359 – 14,9%

Из них:

электронной почтой – 713 – 29,6%

анонимные обращения-20 -0,8%

коллективные – 78 – 3,2 %

направлено по принадлежности – 109 – 4,5%

факты изложенные в обращении не нашли своего подтверждения – 382 – 15,7%

Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи - 255 -10,6 %

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами -448 -18,6 %

Количество обращений по организации медицинской помощи -1194 – 49,6 %

Количество обращений по МСЭ -41 – 1,7 %

Количество обращений по ВМП -138 -5,3 %

Количество обращений по оплате труда мед. работников -57- 2,3%

И др. вопросы -399 – 16,6%

Итоги работы с обращениями за 2016 год:

- снято с контроля 42 (1,7 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 2366 обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 2061 (85,6 %) обр.
- прекращена переписка в 5 (0,2 %) случ.;
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 15 (0,6 %) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – 1.