

## Анализ обращений

### Структура поступивших обращений в 2016 году

<b>Всего</b>	<b>617</b>
в т.ч. направленные:	
с территории области	<b>610</b>
с других	<b>7 - 1,1 %</b>
жалобы	<b>104 - 16,9 %</b>
<b>Из них:</b>	
электронной почтой	<b>164 - 26,6%</b>
анонимные обращения	<b>4 -0,6%</b>
коллективные	<b>19 - 3,1 %</b>
направлено по принадлежности	<b>37 - 6,0 %</b>
факты изложенные в обращении не нашли своего подтверждения	<b>80 - 13,0 %</b>

### Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи - 75 -12,2 %

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами -117 -19,0 %

Количество обращений по организации медицинской помощи -305 – 49,4 %

Количество обращений по МСЭ -16 – 2,5 %

Количество обращений по ВМП -45 -7,3 %

Количество обращений по оплате труда мед. работников -11- 1,8%

И др. вопросы -107 – 17,3%

**Итоги работы с обращениями за 1 квартал 2015 года:**

- снято с контроля 13 (2,1 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 604 обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 582 (94,3 %) обр.
- прекращена переписка в 1 (0,2 %) случ.;
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 10 (1,6%) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – нет.