

Анализ обращений за 2018 год

Структура поступивших обращений в 2018 году

Всего	2975
в т.ч. направленные:	
с территории области –	2878
с других	97 (3,2%)
из аппарата Губернатора	825 (27,7%)
жалобы	492 (16,5%)
Из них:	
электронной почтой	900 (30,2%)
анонимные обращения	30 (1,0%)
коллективные	130 (4,4%)
направлено по принадлежности	111 (3,7%)
факты, изложенные в обращении, не нашли своего подтверждения	31 (1,0%)

Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи: 190 (6,4%)

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами: 363 (12,2%)

Количество обращений по организации медицинской помощи: 1813 (60,9%)

Количество обращений по МСЭ: 72 (2,4%)

Количество обращений по ВМП: 105 (3,5%)

Количество обращений по оплате труда мед. работников: 110 (3,7%)

И др. вопросы: 325 (10,9%)

Итоги работы с обращениями за 9 месяцев 2017 года:

- снято с контроля 193 (19,8 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 2975 обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 2782 (93,5 %) обр.
- прекращена переписка в 2 (0,06 %) случаях (Горохова Н.М., Плюхаева О.И.);
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 15 (0,5%) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – 2 -0,06%.