

## **Анализ обращений** за 1 квартал 2015 года

### **Структура поступивших обращений в 2015 году**

Всего – 366 в т.ч. направленные:

с территории области – 352

с других – 14 – 3,8 %

жалобы- 62 – 16,9%

#### **Из них:**

электронной почтой – 165 – 45,1%

анонимные обращения-2 -0,5%

коллективные – 10 – 2,7 %

направлено по принадлежности – 33 – 9,0%

факты, изложенные в обращении не нашли своего подтверждения - 45 – 12,3%

### **Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях**

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи -60 -16,3 %

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами -56 - 15,3 %

Количество обращений по организации медицинской помощи -147 – 40,2 %

Количество обращений по МСЭ -24 – 6,5 %

Количество обращений по ВМП -37 -10,1 %

Количество обращений по оплате труда мед. работников -11- 3%

И др. вопросы -46 – 12,6%

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

- снято с контроля 14 (3,8 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 366 обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 317 (86,6 %) обр.
- прекращена переписка в 1 (0,2 %) случ.;
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 16 (4,4%) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – нет.