

Анализ обращений за 6 месяцев 2014 года

Структура поступивших обращений в 2014 году

Всего – 846, что составило 10,4 % (на 10 тыс. нас.) в т.ч. направленные:
с территории области – 837
с других – 9 – 1%
жалобы- 224 – 26,4%

Из них:

электронной почтой – 222 - 26,2%
анонимные обращения-3 -0,3%
коллективные – 39 – 4,6%
направлено по принадлежности – 46 – 5,4%
факты, изложенные в обращении не нашли своего подтверждения -52 – 6,1%

Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи -157 -18,5 %
Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами -128 - 15,1 %
Количество обращений по организации медицинской помощи -391 – 46,2 %
Количество обращений по МСЭ -20 – 2,3 %
Количество обращений по ВМП -45 -5,3 %
Количество обращений по оплате труда мед. работников -51- 6%
И др. вопросы -96 – 11,3

Итоги работы с обращениями за 6 месяцев 2014 года:

- снято с контроля 21 (2,4 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 828 (97,8%) обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 782 (92,4 %) обр.
- прекращена переписка в 7 (0,8 %) случ.;
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 12 (1,4%) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – 6 (0,7%) случ.