

Анализ обращений
за 9 месяцев 2015 года

Структура поступивших обращений в 2015 году

Всего – 1462 в т.ч. направленные:

с территории области – 1403

с других – 59 – 4 %

жалобы- 177 – 12,1%

Из них:

электронной почтой – 549 - 37,5%

анонимные обращения-14 -1,0%

коллективные – 61 – 4,2%

направлено по принадлежности – 96 – 6,6%

факты изложенные в обращении не нашли своего подтверждения -172 – 11,8%

Структура вопросов, поднятых гражданами в обращениях

Количество обращений по организации и качеству оказания медицинской помощи -386 -26,4 %

Показатель обращений по обеспечению лекарственными препаратами -229 - 15,7 %

Количество обращений по организации медицинской помощи -652 – 44,6 %

Количество обращений по МСЭ -65 – 4,4 %

Количество обращений по ВМП -134 -9,2 %

Количество обращений по оплате труда мед. работников -63- 4,3%

И др. вопросы -241 – 16,5 %

Итоги работы с обращениями за 6 месяцев 2015 года:

- снято с контроля 44 (3,0 %) обращения на основании письменного отказа заявителя;
- дан ответ на 1470 (100%) обращений из числа поступивших в 100% из числа компетенции МЗ АО;
- даны разъяснения при оформлении ответа заявителю по существу поставленных вопросов – в 1374 (94,0 %) обр.
- организован выезд для разбора поставленных в обращении вопросов в 67 (4,6%) случ.;
- нарушен срок рассмотрения – 2 (0,2%) случ.