

**РАБОТА С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
ЗА 1 ПОЛУГОДИЕ 2019г.**

Всего поступило письменных обращений граждан:

- 1 полугодие 2017г. - 95
- 1 полугодие 2018г. – 126
- 1 полугодие 2019г. – 112

Из всех поступивших обращений:

Повторных обращений:

- 1 полугодие 2017г. – 5 (5,3%);
- 1 полугодие 2018г. – 5 (4,0%);
- 1 полугодие 2019г. – 5 (4,5%)

Дублированных:

- 1 полугодие 2017г. - 6 (9,2%);
- 1 полугодие 2018г. – 8 (6,3%);
- 1 полугодие 2019г. – 6 (5,4%)

Рассмотрено письменных обращений:

- 1 полугодие 2017г. - 91;
- 1 полугодие 2018г. - 120;
- 1 полугодие 2019г. – 109.

Поступило обращений из вышестоящих организаций:

	1 полугодие 2017г.	1 полугодие 2018г.	1 полугодие 2019г.
ВСЕГО	59	66	66
Обращения поступили из ДЗ ВО, куда непосредственно были переправлены из:	54	54	60
Департамент здравоохранения Воронежской области	25	9	29
Администрации Президента РФ	4	17	6
Министерство здравоохранения РФ	12	11	12
Правительства Воронежской области			
Приемной губернатора Воронежской области	4		
Депутатов Государственной и областной Думы	4	9	
Уполномоченный по правам человека		1	
Прокуратура	3	2	8
ФСС			1
Общественной приемной партии «Единая Россия»	1		
Правительство РФ		2	1
ГБ МСЭ			1
Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития	1		2
БУЗ ВО «ВМИАЦ»		3	

Обращения поступили в Россошанскую РБ из других органов власти:	5	12	6
Прокуратуры		3	2
Администрации Россошанского муниципального района	3	3	
Россошанского межрайонного суда	1		
ТФ ОМС	1	1	
Отдел образования Россошанского муниципального района			2
БУЗ ВО «ВМИАЦ»			1
Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития			1
МВД		5	

Непосредственно на имя главного врача БУЗ ВО «Россошанская РБ» поступило:

- 1 полугодие 2017г. - 36 обращений (37,9%), из них на сайт РБ - 4 обращения;
- 1 полугодие 2018г. – 60 обращения (47,6%), из них на сайт РБ – 22 обращений;
- 1 полугодие 2019г. – 46 обращений (41,1%), из них на сайт РБ - 10 обращений

Из общего количества обращений:

заявления:

- 1 полугодие 2017г. - 44 (46,3%);
- 1 полугодие 2018г. – 59 (46,8%);
- 1 полугодие 2019г. – 47 (42,0%)

жалобы:

- 1 полугодие 2017г. - 36 (37,9%);
- 1 полугодие 2018г. – 38 (30,1%);
- 1 полугодие 2019г. – 44 (39,3%)

благодарности:

- 1 полугодие 2017г. - 15 (15,8%);
- 1 полугодие 2018г. – 29 (23,0%);
- 1 полугодие 2019г. – 21 (18,8%)

Сроки рассмотрения письменных обращений:

До 15 дней:

- 1 полугодие 2017г. - 57 (60,0%);
- 1 полугодие 2018г. – 80 (63,5%);
- 1 полугодие 2019г. – 72 (64,3%)

До 30 дней:

- 1 полугодие 2017г. - 38 (40,0%);

- 1 полугодие 2018г. – 46 (36,5%);
- 1 полугодие 2019г. – 40 (35,7%)

Причины письменных обращений распределены следующим образом:

	1 полугодие 2017г.	1 полугодие 2018г.	1 полугодие 2019г.
В связи со смертью больных	1		
Об оказании специализированной медицинской помощи в Россошанской РБ	4	16	
Об оказании специализированной медицинской помощи в пределах области	2		
Об оказании специализированной медицинской помощи за пределами области	3		1
О недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационаре	12	3	4
О недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических подразделениях	10	16	16
во взрослой поликлинике	7	12	13
в детской поликлинике	3	2	1
в стоматологической поликлинике		1	2
в женской консультации		1	
По вопросам грубости и невнимательности медицинских работников	3	4	5
в стационаре	2	2	2
во взрослой поликлинике			
в детской поликлинике	1	1	
в женской консультации		1	3
По вопросам льготного лекарственного обеспечения	13	11	17
По вопросам оказания скорой и неотложной помощи	2	8	
По вопросам дополнительного питания беременных и детей			1
По вопросам МСЭ	7		3
По вопросам санаторно-курортного лечения		1	1
По вопросам благодарности медицинским работникам	15	29	21
По кадровым вопросам	2	3	
По вопросам начисления заработной платы медработникам	2		2
По другим вопросам здравоохранения	19	16	
Иные вопросы		17	1
По вопросам коррупции		2	
Условия и охрана труда. Организация и управление охраной труда. Специальная оценка условий труда			1
Установление группы инвалидности, в том числе связанной с пребыванием на фронте. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ)			5

Обеспечение техническими средствами реабилитации			1
Охрана здоровья			9
Лечение и оказание медицинской помощи			4
Медицинское обслуживание сельских жителей			2
Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения			2
Диспансеризация взрослого и детского населения			2
Психоневрологические диспансеры (ПНД). Помещение и лечение в ПНД. Снятие с учета в ПНД			3
Платная медицинская помощь			2
Экспертиза временной нетрудоспособности			2
Ремонт медицинских учреждений			3
Требования и стандарты в сфере здравоохранения			2
Запросы архивных данных			1
Неполучение ответа на обращение			1

От инвалидов и участников ВОВ обращений, в 2017-2019 гг. не поступало.

От инвалидов по общему заболеванию поступило обращений:

- 1 полугодие 2017г.- 9 (9,5%);
- 1 полугодие 2018г. – 0 (0%)
- 1 полугодие 2019г. – 8 (7,1%)

			1 полугодие 2017г.	1 полугодие 2018г.	1 полугодие 2019г.
	Количество письменных обращений граждан, поступивших в учреждение (без учета благодарностей!!)	количество	80	97	91
	из них в ДЗ ВО (без учета благодарностей!!)	количество	53	50	58
	Количество обращений (жалоб), признанных обоснованными учреждением здравоохранения	количество	15	13	10
	Количество обращений(жалоб), признанных обоснованными иными органами (ДЗ ВО, Росздравнадзор и др.)	количество			
	Количество принятых в результате личного приема граждан	количество	74	63	83
	Количество личных приемов руководителя учреждения в отчетном	количество	25	25	40

	периоде				
1.	показатель: количество всех обращений на 1000 прикрепленного населения	Число обращений на 1000 населения			
2.	показатель: количество обращений в ДЗ ВО на 1000 прикрепленного населения				
3.	показатель: количество всех обращений на 100 сотрудников учреждения	Число обращений на 100 сотрудников учреждения			
4.	показатель: количество обращений в ДЗ ВО на 100 сотрудников учреждения				
5.	показатель: количество благодарностей от общего количества обращений, поступивших в учреждение	%			
	Количество письменных обращений граждан, содержащих благодарности поступивших в учреждение (включая из ДЗ ВО)	количество	15	29	21
6.	показатель: количество повторных обращений от общего количества письменных обращений граждан, поступивших в учреждение (без учета благодарностей!!)	%			
	Количество повторных письменных обращений всего	количество	11	15	5
7.	показатель: количество письменных обращений, рассмотренных комиссионно от общего количества письменных обращений граждан, поступивших в учреждение (без учета благодарностей!!)	%			
	Количество письменных обращений, рассмотренных комиссионно	количество	34	13	52
8.	показатель: количество письменных обращений, рассмотренных с участием заявителя от общего количества письменных обращений граждан, поступивших в учреждение (без учета благодарностей!!)	%			

	Количество письменных обращений, рассмотренных с участием заявителя	количество	26	30	39
--	---	------------	----	----	----

Заместитель главного врача
по медицинскому обслуживанию населения
М.А.Кравченко
(47396) 2-52-56