

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

Всего поступило письменных обращений граждан:

- 1 квартал 2017г. – 48;
- 1 квартал 2018г. – 68;
- 1 квартал 2019г. – 67.

Из всех поступивших обращений:

Повторных обращений:

- 1 квартал 2017г. – 4 (8,3%);
- 1 квартал 2018г. – 7 (10,3%);
- 1 квартал 2019г. – 1 (1,5%).

Дублированных:

- 1 квартал 2017г. - 6 (12,5%);
- 1 квартал 2018г. – 5 (7,4%);
- 1 квартал 2019г. – 6 (8,9%).

Рассмотрено письменных обращений:

- 1 квартал 2017г. - 44;
- 1 квартал 2018г. - 59;
- 1 квартал 2019г. – 58.

Поступило обращений из вышестоящих организаций:

| | 1 квартал 2017г. | | 1 квартал 2018г. | | 1 квартал 2019г. | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| | Кол-во | % от всех обращений | Кол-во | % от всех обращений | Кол-во | % от всех обращений |
| ВСЕГО | 30 | 62,5 | 29 | 42,6 | 44 | 65,7 |
| Обращения поступили из ДЗ ВО, куда непосредственно были переправлены из: | 27 | 56,3 | 27 | 39,7 | 39 | 58,2 |
| Департамент здравоохранения Воронежской области | 21 | | 2 | | 17 | |
| Администрации Президента РФ | 1 | | 11 | | 6 | |
| Министерство здравоохранения РФ | 4 | | 5 | | 7 | |
| Депутатов Государственной и областной Думы | 1 | | 6 | | | |
| Уполномоченный по правам человека | | | 1 | | | |
| Прокуратура | | | | | 5 | |
| ФСС | | | | | 1 | |
| Правительство РФ | | | 2 | | 1 | |
| ГБ МСЭ | | | | | 1 | |
| Федеральной службы по | | | | | 1 | |

| | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|------------|----------|------------|
| надзору в сфере здравоохранения и социального развития | | | | | | |
| Обращения поступили в Россошанскую РБ из других органов власти: | 3 | 6,25 | 2 | 2,9 | 5 | 7,5 |
| Прокуратуры | | | | | 2 | |
| Администрации Россошанского муниципального района | 1 | | | | | |
| Россошанского межрайонного суда | 1 | | | | | |
| ТФ ОМС | 1 | | | | | |
| Отдел образования Россошанского муниципального района | | | | | 2 | |
| БУЗ ВО «ВМИАЦ» | | | 2 | | 1 | |

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

- 1 квартал 2017г. - 18 обращений (37,5%), из них на сайт РБ - 3 обращения;
- 1 квартал 2018г. – 39 обращений (57,4%), из них на сайт РБ – 12 обращений;
- 1 квартал 2019г. – 16 обращений (23,9%), из них на сайт РБ - 7 обращений

Из общего количества обращений:

просьбы:

- 1 квартал 2017г. - 5 (10,4%);
- 1 квартал 2018г. – 0;
- 1 квартал 2019г. - 0.

заявления:

- 1 квартал 2017г. - 19 (39,6%);
- 1 квартал 2018г. – 38 (55,9%);
- 1 квартал 2019г. – 31 (46,3%)

жалобы:

- 1 квартал 2017г. - 17 (35,4%);
- 1 квартал 2018г. – 18 (26,5%);
- 1 квартал 2019г. – 29 (43,3%)

благодарности:

- 1 квартал 2017г. - 7 (14,6%);
- 1 квартал 2018г. – 12 (17,6%);
- 1 квартал 2019г. – 7 (10,4%)

Сроки рассмотрения письменных обращений:

До 15 дней:

- 2017г. - 25(52,1%);
- 2018г. – 43 (63,2%);
- 2019г. –33(49,3%)

До 30 дней:

- 2017г. - 19 (39,6%);
- 2018г. – 16 (23,5%);
- 2019г. – 25 (37,3%)

Причины письменных обращений распределились следующим образом:

| | 1 квартал 2017г. | 1 квартал 2018г. | 1 квартал 2019г. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Об оказании специализированной медицинской помощи в Россошанской РБ | | 7 | |
| О недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в стационаре | 4 | | 1 |
| О недостатках в диагностике и лечении больных и организации работы в амбулаторно-поликлинических подразделениях | 4 | 7 | 10 |
| во взрослой поликлинике | 3 | 6 | 7 |
| в детской поликлинике | 1 | | 1 |
| в стоматологической поликлинике | | | 2 |
| в женской консультации | | 1 | |
| По вопросам грубости и невнимательности медицинских работников | | 2 | 5 |
| в стационаре | | 2 | 2 |
| во взрослой поликлинике | | | |
| в детской поликлинике | | | |
| в женской консультации | | | 3 |
| По вопросам льготного лекарственного обеспечения | 8 | 8 | 7 |
| По вопросам оказания скорой и неотложной помощи | | 4 | |
| По вопросам дополнительного питания беременных и детей | | | 1 |
| По вопросам МСЭ | 1 | | |
| По вопросам санаторно-курортного лечения | | 1 | |
| По вопросам благодарности медицинским работникам | 7 | 12 | 7 |
| По кадровым вопросам | | 1 | |
| По вопросам начисления заработной платы медработникам | | | 2 |
| По другим вопросам здравоохранения | 14 | 11 | |
| Иные вопросы | 10 | 15 | |
| Квоты на оказание высокотехнологической медицинской помощи | | | 1 |
| Условия и охрана труда. Организация и | | | 1 |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| управление охраной труда. Специальная оценка условий труда | | | |
| Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ) | | | 2 |
| Обеспечение техническими средствами реабилитации | | | 1 |
| Охрана здоровья | | | 5 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | | | 4 |
| Медицинское обслуживание сельских жителей | | | 2 |
| Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения | | | 1 |
| Диспансеризация взрослого и детского населения | | | 2 |
| Психоневрологические диспансеры (ПНД). Помещение и лечение в ПНД. Снятие с учета в ПНД | | | 1 |
| Платная медицинская помощь | | | 2 |
| Медицинская экспертиза и медицинское освидетельствование | | | 3 |
| Экспертиза временной нетрудоспособности | | | 2 |
| Курортное дело | | | 1 |
| Ремонт медицинских учреждений | | | 3 |
| Требования и стандарты в сфере здравоохранения | | | 2 |
| Запросы архивных данных | | | 1 |
| | 48 | 68 | 67 |

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

От инвалидов по общему заболеванию поступило обращений:

- 2017г.- 9 (18,75%);
- 2018г. – 0 (0,0%)
- 2019г. – 3 (4,5%)

по медицинскому обслуживанию населения

М.А.Кравченко

(47396) 2-52-56