

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения Ивановской области за январь 2019 года.

Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений, направленных в Департамент здравоохранения Ивановской области, организовано и ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, правовыми актами Ивановской области. Организацию работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан осуществляет сектор делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться к директору Департамента здравоохранения Ивановской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт Департамента, а также лично на личных приемах граждан директором и заместителями директора здравоохранения Ивановской области.

Все письменные обращения, поступившие в Департамент, зарегистрированы в специализированной системе электронного документа оборота (СЭДО) и сетевой справочном телефонном узле - на федеральном сайте органов власти (ССТУ.РФ).

Обращения граждан поступают Департамент здравоохранения Ивановской области (далее- Департамент) через почту России, на официальный сайт Департамента, на электронную почту Департамента и на "Горячую линию". В большей степени в январе 2019 года обращения граждан поступили для рассмотрения на сайт Департамента здравоохранения от физических лиц (30%), а также переадресованные из Министерства здравоохранения Российской Федерации(12 %), Росздравнадзора по Ивановской области (6%), Роспотребнадзора по Ивановской области (0,5%) , Прокуратуры Ивановской области(2%) и через общественную приемную Губернатора Ивановской области и др. организаций.

За январь месяц 2019 года в Департамент здравоохранения Ивановской области поступило **195** обращений, из них посредством электронной почты – 66 (33.85%), почтовой связью и нарочно – **129** (66.15%).

Рейтинг по тематике поступивших обращений:

- вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 133 (68%)
- по вопросам качества оказания медицинской помощи – 3 (1.5%);
- лекарственное обеспечение – 25 (12.8%);
- благодарности – 32 (16.4%);
- укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения – 2 (1%);

Рассмотрено за январь месяц - 150 обращений, по всем поступившим обращениям даны разъяснения и оказана необходимая, медицинская помощь.

В течение отчетного периода в Департаменте здравоохранения Ивановской области на личном приеме у руководителей и специалистов побывали 6 граждан.

В соответствии с действующим законодательством у граждан реализовано право выбора получения ответа на обращение: по электронной почте, по почтовому адресу либо получения непосредственно на руки.