

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения Ивановской области за март 2021 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 *марте 2021* года обращения граждан поступили для рассмотрения на сайт Департамента здравоохранения от физических лиц, а также переадресованные из Министерства здравоохранения Российской Федерации, Росздравнадзора по Ивановской области, Роспотребнадзора по Ивановской области, Прокуратуры Ивановской области и через общественную приемную Губернатора Ивановской области и др. организаций.

За *март* месяц 2021 года в Департамент здравоохранения Ивановской области поступило **537** обращения, из них посредством электронной почты – 270(50,6 %), почтовой связью и нарочно –267(49,4 %).

Рейтинг по тематике поступивших обращений:

- вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 146 (27 %)
- по вопросам качества оказания медицинской помощи – 156 (29%);
- лекарственное обеспечение – 63 (12%);
- благодарности – 63 (12 %);
- укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения – 3 (0,5 %)
- кадровое обеспечение учреждений и проф.подготовка- 3 (0,5%);

- по вопросу вакцинации- 15 (3%);
- вопросы связанные с коронавирусной инфекцией -81 (15%)
- иные вопросы- 8(1%).

Рассмотрено за *март* месяц -226 обращений, по всем поступившим обращениям даны разъяснения и оказана необходимая, медицинская помощь.

В *марте* месяце в Департаменте здравоохранения Ивановской области личный прием граждан с руководителями и специалистами не проводился.

Ввиду того, что специалисты Департамента подходят индивидуально к рассмотрению каждого обращения 2 (%) заявителя отзывали свое обращение, отказавшись от предоставления ему письменного ответа.

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.