

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения Ивановской области за август 2020 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 *августе 2020* 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 *июль* месяц 2020 года в Департамент здравоохранения Ивановской области поступило **225** обращения, из них посредством электронной почты – 99(44%), почтовой связью и нарочно –148(56%).

Рейтинг по тематике поступивших обращений:

- вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 142 (63.11%)
- по вопросам качества оказания медицинской помощи – 3 (1.33%);
- лекарственное обеспечение – 13 (5.78%);
- благодарности – 8(3.56%);
- укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения – 9(4%)
- кадровое обеспечение учреждений и проф.подготовка- 3(1.33 %);

- по вопросу вакцинации- 2(0.89%);
- вопросы связанные с коронавирусной инфекцией -31(13.78%)
- иные вопросы-14(6.22%).

Рассмотрено за *июль* месяц -199 обращения, по всем поступившим обращениям даны разъяснения и оказана необходимая, медицинская помощь.

В *июле* 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 1(0,44%) заявителя отозвали 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.