

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения Ивановской области за ноябрь 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 *ноябре 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 *ноябрь* месяц 2020 года в Департамент здравоохранения Ивановской области поступило **325** обращений, из них посредством электронной почты – 166(51,08%), почтовой связью и нарочно –159(48,92%).

Рейтинг по тематике поступивших обращений:

- вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 162 (49,85%)
- по вопросам качества оказания медицинской помощи – 11 (3,38%);
- лекарственное обеспечение – 28 (8,62%);
- благодарности – 37(11,38%);
- укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения – 3(0,92%)
- кадровое обеспечение учреждений и проф.подготовка- 4(1,23 %);

- по вопросу вакцинации- 8(2,46%);
- вопросы связанные с коронавирусной инфекцией -36(11,08%)
- иные вопросы-36(11.08%).

Рассмотрено за *ноябрь* месяц - 256 обращений, по всем поступившим обращениям даны разъяснения и оказана необходимая, медицинская помощь.

В *ноябре* 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 3(0,92%) 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.