

**Информация  
о рассмотрении обращений, поступивших  
в Министерство здравоохранения ЛНР  
за 12 месяцев 2017 года**

За 12 месяцев 2017 года в Министерство здравоохранения ЛНР поступило **1776 обращений** (заявлений, жалоб, благодарственных писем) от граждан.  
(за 12 месяцев 2016 года – **2175 обращений**).

Сравнительная характеристика обращений граждан, поступивших на рассмотрение в  
Министерство здравоохранения ЛНР  
вышестоящих государственных и органов исполнительной власти.

**Администрация Главы ЛНР**

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>33</b>	<b>53</b>
- организация лечения в условиях стационара	<b>47</b>	<b>66</b>
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	<b>7</b>	<b>14</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	<b>1</b>	<b>8</b>
- неправомерные действия врачей	<b>19</b>	<b>18</b>
- другие вопросы	<b>43</b>	<b>132</b>
<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>291</b>

**«Горячая линия» общественной приемной Главы ЛНР**

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>20</b>	<b>36</b>
- организация лечения в условиях стационара	<b>15</b>	<b>57</b>
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	<b>1</b>	<b>1</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	<b>6</b>	<b>7</b>
- неправомерные действия врачей		<b>6</b>
- другие вопросы	<b>17</b>	<b>36</b>
<b>Итого:</b>	<b>59</b>	<b>143</b>

**Совет Министров ЛНР**

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>19</b>	<b>17</b>
- организация лечения в условиях стационара	<b>5</b>	<b>2</b>
- организация лечения в специализированных клиниках РФ		<b>2</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	<b>12</b>	<b>7</b>
- неправомерные действия врачей	<b>7</b>	<b>2</b>
- другие вопросы	<b>21</b>	<b>51</b>
<b>Итого:</b>	<b>64</b>	<b>81</b>

**Депутаты Народного Совета ЛНР**

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>12</b>	<b>18</b>
- организация лечения в условиях стационара	<b>25</b>	<b>27</b>

- организация лечения в специализированных клиниках РФ		<b>3</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	<b>11</b>	<b>8</b>
- неправомерные действия врачей	<b>1</b>	<b>1</b>
- другие вопросы	<b>16</b>	<b>69</b>
<b>Итого:</b>	<b>65</b>	<b>126</b>

### Уполномоченный по правам ребенка

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами		
- организация лечения в условиях стационара	<b>1</b>	<b>7</b>
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	<b>1</b>	<b>8</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности		
- неправомерные действия врачей		
- другие вопросы	<b>-</b>	<b>17</b>
<b>Итого:</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

### Генеральная прокуратура ЛНР

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>1</b>	<b>1</b>
- организация лечения в условиях стационара		
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	<b>4</b>	<b>3</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	<b>2</b>	<b>3</b>
- неправомерные действия врачей	<b>28</b>	<b>13</b>
- другие вопросы	<b>25</b>	<b>48</b>
<b>Итого:</b>	<b>60</b>	<b>68</b>

### ОД «Благотворительный фонд «Добротолубие»

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>4</b>	<b>1</b>
- организация лечения в условиях стационара	<b>7</b>	<b>2</b>
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	<b>2</b>	
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности		
- по вопросу обеспечения расходными материалами	<b>18</b>	<b>1</b>
- другие вопросы		<b>1</b>
<b>Итого:</b>	<b>31</b>	<b>5</b>

### (по принадлежности) из других министерств и ведомств Республики

<b>Вопросы, поднимаемые в обращениях</b>	<b>2017 год</b>	<b>2016 год</b>
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	<b>16</b>	<b>25</b>
- организация лечения в условиях стационара	<b>29</b>	<b>22</b>
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	<b>1</b>	<b>1</b>
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	<b>1</b>	<b>2</b>
- неправомерные действия врачей		<b>4</b>
- другие вопросы	<b>43</b>	<b>39</b>
<b>Итого:</b>	<b>90</b>	<b>93</b>

### Выездные приемы Министра здравоохранения ЛНР

	2017 год	2016 год
	В общественных приемных ОД «Мир Луганщине»	В общественных приемных ОД «Мир Луганщине»
Кол-во посетителей	203	129

### На личном приеме к и.о. Министра здравоохранения ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	43	133
- организация лечения в условиях стационара	54	103
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	21	5
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	33	84
- неправомерные действия врачей	2	-
- другие вопросы	52	96
<b>Итого:</b>	<b>205</b>	<b>421</b>

### Обращения, поступившие в общий отдел Министерства здравоохранения ЛНР (сектор по работе с обращениями граждан)

	2017 год	2016 год
Письменные обращения от граждан	276	389
Обращения, зарегистрированные через «горячую линию» МЗ ЛНР	17	12
Консультация граждан в телефонном режиме	507	397
Благодарственные письма	47	28
<b>Итого:</b>	<b>846</b>	<b>826</b>

Министерством здравоохранения ЛНР с целью обеспечения реализации и гарантии закрепленного Временным Основным Законом (Конституцией) Луганской Народной Республики права граждан обращаться в государственные органы и для организации своевременного и квалифицированного рассмотрения на местах вопросов, которые поступают от граждан Республики, изданы приказы от 28 марта 2016 года № 243 «Об организации проведения личных приемов граждан руководителями Государственных учреждений здравоохранения на территории Луганской Народной Республики» (вступил в силу с 1 апреля 2016 года) и от 30 марта 2017 года № 141 «Об организации проведения личных приемов граждан руководителями государственных учреждений здравоохранения Луганской Народной Республики в г. Луганске» (вступил в силу с 1 апреля 2017 года).

Повод обращения	12 мес. 2016	12 мес. 2017	
		Главные врачи ЦГМБ и ЦРМБ	Главные врачи ЛПУ на территории г. Луганска (республиканские и городские больницы)
Оказание лечебно-диагностической помощи (госпитализация, консультации специалистов, проведение исследований, получение направлений на консультацию и госпитализацию и т.п.)	171	85	968
Обеспечение медикаментами	74	31	281

Получение медицинской документации (копии врачебных свидетельств о смерти, справок о рождении ребенка, заключения ВКК и т.п.)	6	2	268
Вопросы медико-социальной экспертизы	22	10	105
Впросы входящие в компетенцию санэпидслужбы	0	0	157
Прочие (обеспечение средствами реабилитации, транспортировка больных, трудоустройство, поселение в общежития и т.п.)	36	5	39
<b>ВСЕГО</b>	<b>309</b>	<b>133</b>	<b>1818</b>

Как показывает сравнительный анализ обращений за отчетный период 2017 и 2016 года, наметилась тенденция снижения количества обращений граждан, касающихся вопросов оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными препаратами, что безусловно связано с поднятием оказания медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения Республики на более высокий и качественный уровень.

По двум показателям был превышен прошлогодний уровень количества обращений граждан за 12 месяцев.

Первое - на выездных личных приемах, который проводил руководитель Министерства здравоохранения ЛНР в городах и районах в территориальных отделениях Общественного движения «Мир Луганщине». Граждане Республики, проживающие в регионах, стараются решать свои вопросы на местах и обращаются к руководителям государственных органов исполнительной власти во время проведения последними выездных приемов в городах и районах ЛНР.

Второе - через Общественный фонд «Благотворительный фонд «Добротолубие».

Общественное движение «Благотворительный фонд «Добротолубие» материально помогает людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, на проведение сложных и дорогостоящих операций. И в основном обращения от Фонда, носят форму запроса в Минздрав ЛНР на получение консультаций от квалифицированных специалистов – медиков о необходимости и возможности проведения, обратившимся гражданам или их родственникам, операций в государственных учреждениях Республики, стоимости таких оперативных вмешательств, стоимости лекарственных препаратов и медицинских изделий.

Начальник общего отдела

А.А. Замай