

**Информация
о рассмотрении обращений, поступивших
в Министерство здравоохранения ЛНР
за 9 месяцев 2016 года.**

За 9 месяцев 2016 года в Министерство здравоохранения ЛНР поступило - **1670 обращений** (заявлений, жалоб, благодарственных писем) от граждан (*за 9 месяцев 2015 года – 1514 обращений*).

В основном обращения были отработаны без нарушений сроков рассмотрения (в среднем до 30 дней) и заявителям были предоставлены письменные ответы. Имели место единичные нарушения сроков подготовки ответов по отдельным обращениям по следующим причинам:

- окончательные решения принимались по результатам заседаний клинико-экспертных комиссий, что требовало дополнительного времени для рассмотрения заявлений граждан;
- для решения вопросов перерегистрации и уточнения группы инвалидности требовалось осуществлять запросы и работу с архивными материалами конкретных пациентов,
- исполнителями не готовились промежуточные письма заявителям и в Администрацию Главы ЛНР с информацией об увеличении сроков рассмотрения.

**В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу
из Администрации Главы ЛНР**

<u>Вопросы, поднимаемые в обращениях:</u>	за 9 месяцев 2016 года	за 9 месяцев 2015 года
- организация лечения в условиях стационара	57	93
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	45	84
- неправомерные действия врачей	17	32
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	12	21
- возобновление работы аптек	10	18
- по другим вопросам	98	132
Итого:	239	380

**В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу
по «горячей линии» общественной приемной Главы ЛНР**

<u>Вопросы, поднимаемые в обращениях:</u>	за 9 месяцев 2016 года	за 9 месяцев 2015 года
- организация лечения в условиях стационара	57	69
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	23	70
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	5	7
- по другим вопросам	23	21
Итого:	108	167

В Министерство здравоохранения ЛНР
из Совета Министров ЛНР

(обращения через Совет Министров ЛНР стали поступать с сентября 2015 года)

<u>Вопросы, поднимаемые в обращениях:</u>	за 9 месяцев 2016 года	за 9 месяцев 2015 года
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	4	3
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	8	1
- неправомерные действия врачей	2	0
- по другим вопросам	43	0
Итого:	57	4

В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу
от депутатов Народного Совета

<u>Вопросы, поднимаемые в обращениях:</u>	2016 год	2015 год
- организация лечения в условиях стационара	9	5
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	11	8
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	6	4
- возобновление работы аптек	3	0
- по другим вопросам	47	11
Итого:	76	28

В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу
от Уполномоченного по правам ребенка

(за 9 месяцев 2015 года обращения через Уполномоченного по правам ребенка в
Министерство не поступали)

<u>Вопросы, поднимаемые в обращениях:</u>	2016 год	2015 год
- организация лечения в условиях стационара	6	
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	7	
- по другим вопросам	17	
Итого:	30	---

В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу
из Генеральной прокуратуры

(за 9 месяцев 2015 года обращения через Генеральную прокуратуру ЛНР в
Министерство не поступали)

<u>Вопросы, поднимаемые в обращениях:</u>	2016 год	2015 год
- выплата задолженности по заработной плате	7	
- неправомерные действия врачей	10	
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	3	
- высокие цены в аптеках	3	
- по другим вопросам	32	
Итого:	55	---

В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу
(по принадлежности) **из других министерств и ведомств Республики**
(за 9 месяцев 2015 года обращения из других министерств и ведомств ЛНР в
Министерство не поступали)

Вопросы, поднимаемые в обращениях:	2016 год	2015 год
- организация лечения в условиях стационара	19	
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	20	
- по другим вопросам	30	
Итого:	69	---

В Министерство здравоохранения ЛНР поступило в работу **через общий отдел (специалистов по работе с обращениями граждан) поступило – 310 обращений** (за 9 месяцев 2015 года - 293).

На «горячую линию» Министерства здравоохранения ЛНР поступило - 174 обращения (за 9 месяцев 2015 года - 133).

На личном приеме к Министру здравоохранения ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях:	2016 год	2015 год
- организация лечения в условиях стационара	98	67
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	112	97
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	60	54
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	18	7
- по другим вопросам	85	107
Итого:	373	332

При проведении выездных приемов к Министру здравоохранения ЛНР обратилось **118 человек** (за 9 месяцев 2015 года – 160).

Выездной рабочей группой Министерства здравоохранения по работе с жалобами и обращениями граждан было принято **45 обращений** (в 2015 году работа выездной группы не проводилась).

В Министерство здравоохранения ЛНР за 9 месяцев 2016 года поступило - **26 благодарностей** от граждан Республики за хорошую организацию оказания медицинской помощи (за 9 месяцев 2015 года – 17).

Результаты рассмотрения обращений граждан, непосредственно поступивших в общий отдел Министерства здравоохранения ЛНР за 9 месяцев 2016 года – 1060 обращений (за 9 месяцев 2015 года - 602).

- решено положительно - 409 (38,5%) (за 9 месяцев 2015 – 252 (41,8%);
- предоставлено разъяснений - 246 (23,2%) (за 9 месяцев 2015 – 213 (35,5%);
- подготовлены ответы – 405 (38,3%) (за 9 месяцев 2015 - 137(22,7%).

Проведя мониторинг, поступивших за 9 месяцев 2016 года в Министерство здравоохранения ЛНР, обращений граждан в сравнении с показателями аналогичного периода в 2015 году, можно сделать следующие выводы.

1. Сократился объем письменных обращений граждан в Администрацию Главы ЛНР для решения вопросов, относящихся к компетенции Министерства здравоохранения ЛНР. Динамика снижения количества обращений заметна и по звонкам на «горячую линию» общественной приемной Администрации Главы ЛНР.

2. Увеличилось количество благодарностей от граждан Республики, что свидетельствует о росте качества оказания медицинской помощи, создания комфортных условий для пациентов во время пребывания их в стационарах государственных учреждений здравоохранения ЛНР.

Начальник общего отдела

А.А. Замай