

**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

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

«Горячая линия» общественной приемной Главы ЛНР

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

Совет Министров ЛНР

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

Депутаты Народного Совета ЛНР

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

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

Уполномоченный по правам ребенка

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

Генеральная прокуратура ЛНР

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

ОД «Благотворительный фонд «Добролюбие»

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

(по принадлежности) из других министерств и ведомств Республики

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

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 |
| Итого: | 205 | 421 |

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 |
| Итого: | 846 | 826 |

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 |
| ВСЕГО | 309 | 133 | 1818 |

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