

**Информация
о рассмотрении обращений, поступивших
в Министерство здравоохранения ЛНР
за 9 месяцев 2017 года**

За 9 месяцев 2017 года в Министерство здравоохранения ЛНР поступило **1397 обращений** (заявлений, жалоб, благодарственных писем) от граждан (*за 9 месяцев 2016 года – 1060 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
- организация лечения в условиях стационара	32	57
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	25	45
- неправомерные действия врачей	16	17
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	6	12
- возобновление работы аптек	1	10
- другие вопросы	32	98
Итого:	112	239

«горячая линия» общественной приемной Главы ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- организация лечения в условиях стационара	13	57
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	15	23
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	5	5
- другие вопросы	12	23
Итого:	45	108

Совет Министров ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	8	4
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	14	8
- неправомерные действия врачей	7	2
- другие вопросы	12	43
Итого:	36	57

Депутаты Народного Совета ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- организация лечения в условиях стационара	19	9
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	9	11
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	11	6
- возобновление работы аптек	-	3
- другие вопросы	13	47
Итого:	52	76

Уполномоченный по правам ребенка

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- организация лечения в условиях стационара	-	6
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	1	7
- другие вопросы	-	17
Итого:	1	30

Генеральная прокуратура ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- выплата задолженности по заработной плате	5	7
- неправомерные действия врачей	20	10
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	4	3
- высокие цены в аптеках	2	3
- другие вопросы	15	32
Итого:	46	55

ОФ «Благотворительный фонд «Добролюбие»

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- организация лечения в условиях стационара	5	1
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	2	1
- по вопросу обеспечения расходными материалами	18	-
Итого:	25	2

(по принадлежности) из других министерств и ведомств Республики

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- организация лечения в условиях стационара	22	19
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	13	20
- другие вопросы	35	30
Итого:	70	69

Выездные приемы Министра здравоохранения ЛНР

	2017 год	2016 год
	В общественных приемных ОД «Мир Луганщине»	В общественных приемных ОД «Мир Луганщине»
Кол-во посетителей	173	118

На личном приеме к и.о. Министра здравоохранения ЛНР

Вопросы, поднимаемые в обращениях	2017 год	2016 год
- организация лечения в условиях стационара	49	98
- бесплатное обеспечение лекарственными средствами	34	112
- вопросы работы МСЭК и получения группы инвалидности	25	60
- организация лечения в специализированных клиниках РФ	21	28
- другие вопросы	50	85
Итого:	179	383

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

	2017 год	2016 год
письменные обращения от граждан	221	310
обращения, зарегистрированные через «горячую линию»	16	9
консультации граждан в телефонном режиме	352	296
благодарственные письма	33	26
Итого:	622	641

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	2016	2017	
	Главные врачи ЦГМБ и ЦРМБ	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.)	86	71	664
Обеспечение медикаментами	37	26	193
Получение медицинской документации (копии врачебных свидетельств о смерти, справок о рождении ребенка, заключения ВКК и т.п.)	3	2	184
Вопросы медико-социальной экспертизы	11	8	71
Вопросы входящие в компетенцию санэпидслужбы	-	-	108
Прочие (обеспечение средствами реабилитации, транспортировка больных, трудоустройство, поселение в общежития и т.п.)	18	4	27
ВСЕГО	155	111	1247

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.

Только по двум показателям был превышен прошлогодний уровень количества обращений граждан за 9 месяцев:

- на выездных личных приемах, который проводил руководитель Министерства здравоохранения ЛНР в городах и районах;
- через Общественный фонд «Благотворительный фонд «Добротолубие».

Распоряжениями Совета Министров ЛНР ежеквартально утверждаются графики проведения выездных приемов членами Совета Министров Луганской Народной Республики в территориальных отделениях Общественного движения «Мир Луганщине». Поэтому, 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.

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