

## **Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2018 года.**

За 12 месяцев 2018г. по вопросам здравоохранения поступило 22 письменных обращений граждан, рассмотрено - 22 (за 12 месяцев 2017г. - 19).

Из вышестоящих организаций поступило 11 обращений, что составляет - 50% (за 12 месяцев 2017г. - 9 (57,9%):

- из департамента здравоохранения Воронежской области - 12 (54,5%);
- из других учреждений - 2 (9,1%).

Непосредственно в БУЗ ВО «ВСП № 6» поступило 8 обращений, что составляет 36,4 % от общего количества (за 12 месяцев 2017г. - 8/42,1%).

Комиссионно рассмотрено 5 обращений из общего количества (22,7%).

Из общего количества обращений:

- заявления - 22 (100%);
- жалобы - \_\_\_( %);
- предложения \_\_\_( %).

Сроки рассмотрения письменных обращений:

- до 15 дней - 21 (95,5%);
- до 30 дней - 1(4,5%).

Все обращения по стоматологическому профилю.

Жалоб поступило всего - нет.

По результатам рассмотрения обращений издано 2 приказа по поликлинике.

За недобросовестное исполнение должностных обязанностей были применены следующие меры дисциплинарного воздействия:

- объявлены выговоры 2;

Все обращения, поступившие в БУЗ ВО «ВСП № 6», подлежат объективному и всестороннему рассмотрению в соответствии с ФЗ от 02.05.2006г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». При необходимости обращения рассматривались комиссионно. С целью сокращения повторных обращений заявителям направляются письменные ответы с разъяснениями по поставленным вопросам.

Заполнение на ресурсе ССТУ. РФ информации по работе с обращениями граждан за январь- декабрь осуществляется в срок, всего 12. За 12 месяцев 2018г. главным врачом принято 33 человека.