

Отчет по работе с письменными обращениями граждан за 2018 год

Ответственный – заместитель главного врача Голева Т.Н., тел. 252-73-16
Работа организована в соответствии с Приказом БУЗ ВО «ВОКОБ», от 23.01.2017 № 23.

ОТЧЕТ о работе с обращениями граждан за 2018 год.

Информация по структуре обращений	2017 год	2018 год
Количество письменных обращений граждан, поступивших в учреждение (без учета благодарностей)	156	231
Из них в департамент здравоохранения Воронежской области	106	107
Количество обращений (жалоб), признанных обоснованными	1	0
Количество письменных обращений граждан, содержащих благодарности (включая из департамента здравоохранения)	35	40
Количество повторных обращений	0	15
Количество письменных обращений, рассмотренных комиссионно	-	71
Количество письменных обращений, рассмотренных с участием заявителя	-	57

Основные вопросы в обращениях по кодам общероссийского классификатора 0390 – **Лечение и оказание медицинской помощи**, 0418 -**квоты на оказание высокотехнологичной помощи**, 0881- **запросы архивных данных** и 0153 – **благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений.**

Работа на портале «Сетевой справочный Телефонный Узел» СТТУ

Ежемесячно БУЗ ВО «ВОКОБ» в электронной форме отчитывается в Администрацию Президента РФ о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах через портал СТТУ.РФ. **За 2018 год на портал поступило 121 обращение.**

В основном это обращения о лечении и оказании специализированной медицинской помощи и благодарности. По результатам рассмотрения

обращений, всем заявителям дан письменный ответ.

2. Принято граждан на личном приеме у главного врача

Всего: 18

Удовлетворено: 18

Разъяснено: 18

Отказано: -

3. Книга обращений

В консультативном поликлиническом и стационарных отделениях, а также у администратора БУЗ ВО ВОКОБ имеются «Книги обращений» в количестве 12 шт. За 2018 год гражданами внесены 397 обращений, все они содержат благодарности врачам и медицинскому персоналу БУЗ ВО ВОКОБ. Благодарности доведены до сведения коллектива.

4. Почтовый ящик «Для предложений и замечаний по организации медицинской помощи в нашей больнице» размещен у администратора, в холле больницы. За 2018 год в данной форме обращений нет.

5. Рубрики Форум пациентов (вопрос - ответ) и «Спасибо доктор» на Портале ZDRAV36 и на сайте БУЗ ВО ВОКОБ активно работают. Непрерывно ведется диалог с гражданами по всем интересующим их вопросам (в основном, по конкретным заболеваниям и другим вопросам частного характера), за 2018 год на форум пациентов(вопрос-ответ) поступило 385 обращений, на портале ZDRAV36 «Спасибо доктор» -103 благодарности врачам и медицинскому персоналу БУЗ ВО ВОКОБ за 2018 год.

6. Телефон «Горячая линия» (473)258-81-20 работает в рабочем режиме. В основном, поступающие звонки несут справочную информацию.

Обращения всех форм разбираются главным врачом и ответственными лицами, каждому заявителю дается качественный подробный устный или письменный ответ в установленные законом сроки. Сроки ответов на обращения, поступившие из ДЗ ВО соблюдаются.