

**Анализ обращений граждан  
по БУЗ ВО «ВГКП №1» за 1 полугодие 2019г в сравнении с 1 полугодием 2018г**

**За 1 полугодие 2019 года поступило всего:**

**120 обращений, что на 51% больше чем в 1 полугодии 2018г ( 79).**

**из них:**

**жалоб – 0**

**благодарностей- 21 (за 1 полугодие 2018г - 18), увеличение на 16%**

**Увеличилось количество обращений как по 8 статье (ответ заявителю) на 20%, так и по 10 статье (ответ в ДЗВО в части касающейся) в 2 раза**

**По статье 8 ( ответ заявителю)- 60 обращений (за 1 полугодие 2018г - 50) ↑ на 20%**

**По статье 10 ( ответ в ДЗВО в части касающейся) - 55 обращения (за1 полугодие 2018г - 25) ↑ в 2 раза.**

**От заявителя – 4 обращения**

**Анализ обращений по принадлежности:**

**Обращения, поступившие из следующих организаций:**

**Из ДЗВО -116 (за 1 полугодие 2018г- 75), что на 54% больше**

**Из Правительства Воронежской области- 0 (за 1 полугодие 2018г- 1), снижение**

**Из Администрации Президента РФ - 4 ( за 1 полугодие 2018г- 0), увеличение**

**Из МЗРФ- 17 (за 1 полугодие 2018г -0), увеличение**

**Из Росздравнадзора - 1 ( за 1 полугодие 2018г -0), увеличение**

**Из Прокуратура Воронежской области – 4 ( за 1 полугодие 2018г - 1), увеличение**

**К главному врачу в БУЗ ВО "ВГКП №1" - 4 (за 1 квартал 2018 г -4),**

**Анализ первичных и повторных обращений:**

**Первичных обращений- 115 (за 1 полугодие 2018 г -76), увеличение на 51%**

**Повторных обращений - 5 (за 1 полугодие 2018г -3), увеличение**

**В форме электронного документооборота - 93 (за 1 полугодие 2018г -64), увеличение на 45%**

**В письменной форме – 27 (за 1 полугодие 2018 г- 15), произошел рост на 80%**

**Возврат обращений, направленных ошибочно - 0 (за 1 полугодие 2018 г- 1), снижение**

**Анализ обращений по содержанию на уровне 1 полугодие 2018г:**

**По организации ЛПУ- 0 обращений ( за 1 полугодие 2018 г- 1), снижение**

**По организации лечебного процесса 33 обращения (за 1 полугодие 2018г -19), увеличение на 73%  
из них:**

**по вопросу записи через портал госуслуг - 5 (за 1 полугодие 2018г-0), увеличение**

**по вопросу записи через информационные системы БУЗ ВО «ВГКП №1»**

**- 0 (за 1 полугодие 2018г-0),**

**По качеству лечебно-диагностического процесса- 18 ( за 1 полугодие 2018 г-21 ), снижение на 15%,**

**По льготному лекарственному обеспечению- 21 (за 1 полугодие 2018г.- 14), увеличение на 50%**

**По вопросам этике и деонтологии –4 (за 1 полугодие 2018г- 1), увеличение,**

**По прочим –11, (за 1 полугодие 2018- 2), увеличение в 5 раз**

**По вопросам прикрепления - 2 (за 1 полугодие 2018г -2),**

**На личный прием за 1 полугодие 2019г записаны – 23 человек, в 1 полугодии 2018 г.- 10 ),  
увеличение в 2 раза .**