

**Анализ обращений граждан  
по БУЗ ВО «ВГКП №1» за 2018г в сравнении с 2017г**

**За 2018 года поступило всего:**

**160 обращений, что на 16,7% больше чем в 2017г( 137).**

**из них:**

**жалоб – 0**

**благодарностей- 24 (за 2017г - 24)**

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

**По статье 8 ( ответ заявителю)- 88 обращений (за 2017г - 73)↑20%.**

**По статье 10 ( ответ в ДЗВО в части касающейся) - 64 обращений (за 2017г - 59)↑8%.**

**Анализ обращений по принадлежности:**

**Обращения, поступившие из следующих организаций:**

**Из ДЗВО -77 (за 2017г- 94), что на 18% ниже, чем в 2017г.**

**Из Правительства Воронежской области- 16 (за 2017г- 4), увеличение в 4 раза.**

**Из Администрации Президента РФ - 6 (2017г- 4), увеличение на 2 обращения.**

**Из МЗРФ- 42 (за 2017г -17), увеличение на 47%.**

**Из Росздравнадзора - 1 (за 2017г -0), увеличение.**

**Из Прокуратура Воронежской области - 7( за 2017г - 1), увеличение в 7 раз.**

**К главному врачу в БУЗ ВО "ВГКП №1" - 11 (за 2017 г -17), отмечено снижение на 35%**

**Анализ первичных и повторных обращений:**

**Первичных обращений- 152 (за 2017 г -129), увеличение на 17%.**

**Повторных обращений - 8 (за 2017г -8).**

**В форме электронного документооборота - 148 (за 2017г -96), увеличение на 54%.**

**В письменной форме - 12 (за 2017 г- 41), произошло снижение на 70%.**

**Возврат обращений, направленных ошибочно - 4 (за 2017 г- 5) ↓20%.**

**Анализ обращений по содержанию на уровне 2017г:**

**По организации ЛПУ- 4 обращения ( за 2017 г- 4)**

**По организации лечебного процесса 48 обращений (за 2017г -43), увеличение на 11%  
из них:**

**по вопросу записи через портал госуслуг - 3 (за 2017г-0) увеличение на 3 обращения,**

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

**- 4 (за 2017г-0), увеличение на 4 обращения.**

**По качеству лечебно-диагностического процесса- 38 ( за 2017 г-27 ), увеличение на40%,**

**По льготному лекарственному обеспечению- 23 (за 2017г.- 22), увеличение на 4 % ,**

**По вопросам этике и деонтологии –4, (за 2017г- 3), увеличение на 33% ,**

**По прочим – 6 ( за 2017г- 6),**

**По вопросам прикрепления - 2, (за 2017г -3), отмечается снижение на 33%.**

**На личный прием в 2018г записаны - 22 человека, в 2017 г.- 8 ), увеличение в 2,5 раза.**

**Все обращения рассмотрены, не смотря на анонимность,  
сотрудники структурных подразделений ознакомлены с обращениями на планерках.**

**Выводы: В 2018 г в целом отмечается рост обращений, в т.ч. из федеральных структур.  
Наибольшее количество обращений поступило по детской поликлинике – 60( 2017г -49).**

**Исполнитель: Грибкова Е.В. 2530239**