**Обращения граждан 1 квартал 2021 г., анализ.**

 За 1 квартал 2021 года в АУЗ ВО «ВОКСП» поступило 17 письменных обращение граждан (за 1 квартал 2020г – 31), уменьшение на 45 %.

 Через департамент здравоохранения Воронежской области по статье 8.-3 59-ФЗ - обращение (за 1 квартал 2020 – 5 – меньше на 4)

 Непосредственно в АУЗ ВО «ВОКСП» поступило 5 обращений, что составляет 29% от общего количества, (за 1 квартал 2020г -9: уменьшение на 4).

 Из общего количества обращений:

 - по вопросам качества оказания стомат. услуг взрослым – 4 (2020г - 6)

- по вопросам организации оказания стомат. услуг взрослым – 4 (2020г.-14)

 - по вопросам организации медицинской помощи детям – 4 (2020г - 1)

 - по вопросам качества оказания стоматологических услуг детям - 1 - по вопросам организации электронной записи на прием – 1 (2020г - 2)

 - по вопросам льготного протезирования -1 (2020г -3)

 - благодарностей – 2 (2020г-4)

 Сроки рассмотрения обращений:

 - до 15 дней – 100%

 Обращения рассмотрены комиссионно - 4, с участием заявителей – 4;

 В книгу отзывов и предложений поступило 21 благодарность в адрес специалистов.

 На прием к руководителю обратился 1 человек (2020г - 24 человека):

- по вопросам содействия в лечении – 1;

Даны разъяснения.

 Обращений по факту коррупции-0.

**Сравнение с I кварталом 2020 года**

**Заключение:**

1.Работа с обращениями граждан за 1 квартал 2021года велась в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом АУЗ ВО «ВОКСП» от 18.03.2019 года № 108 «О работе с обращениями граждан в АУЗ ВО «ВОКСП».

2. Сроки подачи ответов заявителям и в выше стоящие организации соблюдались;

3.При поступлении обращений по вопросам качества оказания стоматологической помощи их рассмотрение выносилось на Врачебные комиссии;

Решение:

1.Признать работу по обращениям граждан в АУЗ ВО «ВОКСП» удовлетворительной;

2.Проводить анализ структуры обращений с предоставлением данных на медицинские советы для принятия управленческих решений.

 Срок - ежеквартально

3.Размещать информацию по обращениям граждан на сайте АУЗ ВО «ВОКСП»

 Срок - ежеквартально