**АНАЛИЗ**

обращений граждан и организаций поступивших в Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области

**за 2017 год**

**1. ВСЕГО в 2017 году** от граждан и организаций в Министерство поступило **8819** обращений, из них:

поступило непосредственно в Министерство – **5436**, в том числе: медицинского блока вопросов – 3985, социального блока вопросов – 1451;

из Правительства Ульяновской области – **3383**, в том числе: медицинского блока вопросов – 1274, социального блока вопросов – 2109.

**2. Результаты рассмотрения обращений:**

Решено положительно – **11,34 %;**

Разъяснено – **83,23 %;**

Направлено по компетенции – **5,4 %.**

**3. Руководством Министерства проведено** **56** личных приёмов граждан и принято **203 чел**.

**4.** **По вопросам медицинского блока** всегов Министерство поступило **5259** обращений (АППГ- 4872; +7,94 %).

**Обращения**

по тематике в сравнении с АППГ

**Повышенная активность граждан отмечается по следующим вопросам медицинского блока:**

- лекарственное обеспечение – 1679 или **31,93%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- лечение и оказание медицинской помощи – 1062 или **20,2%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- работа медицинских учреждений и их сотрудников – 790 или **15%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- управление в сфере здравоохранения – 611 или **11,62%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок – 217 или **4,13%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- качество оказания медицинской помощи взрослым и детям – 164 или **3,12%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения – 102 или **1,94**% от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- политика здорового питания – 91 или **1,73%** от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- укрепление материально-технической базы здравоохранения – 83 или **1,58**% от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- вопросы высокотехнологичной медицинской помощи – 63 или **1,2**% от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

- служба скорой и неотложной медицинской помощи – 42 или **0,8**% от общего количества поступивших вопросов медицинского блока;

**7. Общее количество обращений граждан по вопросам медицинского блока в разрезе МО области.**



**8.** **По вопросам социального блока** всегов Министерство поступило **3560** обращений (АППГ- нет данных, в связи с реорганизацией).

**9. Повышенная активность граждан отмечается по следующим вопросам социального блока:**

- оказание материальной помощи – 1064 или **29,89%** от общего количества поступивших вопросов социального блока;

- законодательство в области социального обеспечения – 365 или **10,25%** от общего количества поступивших вопросов социального блока;

- предоставление дополнительных льгот - 248 или **6,97%** от общего количества поступивших вопросов социального блока;

**-** обеспечение ТСР – 187 или **5,25%** от общего количества поступивших вопросов социального блока;

- исчисление пособий гражданам, имеющим детей – 154 или **4,33%** от общего количества поступивших вопросов социального блока;

- получение и использование материнского капитала – 93 или **2,61%** от общего количества поступивших вопросов социального блока;

**10. Общее количество обращений граждан по вопросам социального блока в разрезе МО области.**

