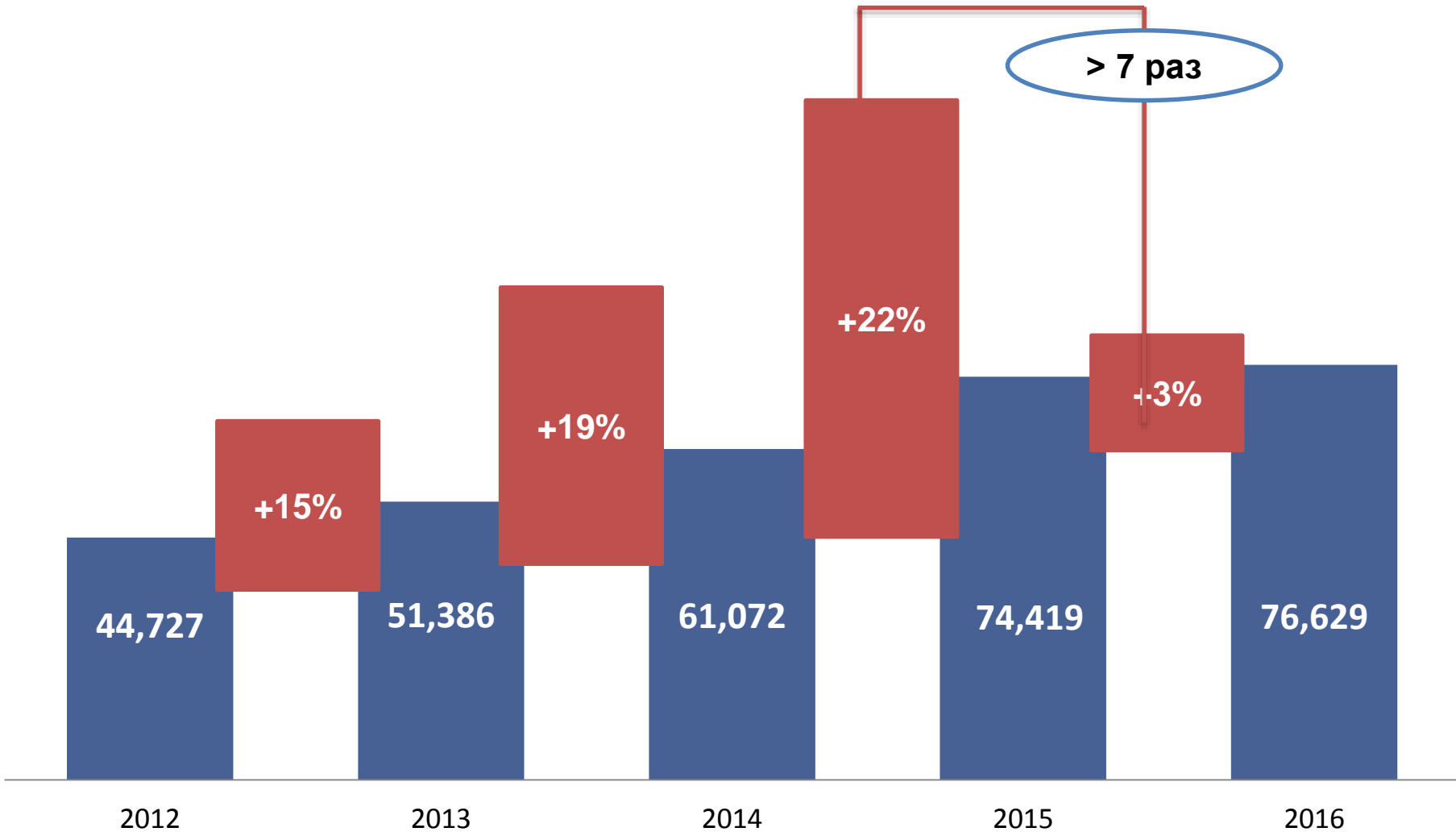




# Письменные обращения.

## Динамика общего числа обращений граждан 2012-2016 годы



> 7 раз

В 2016 году темп роста числа обращений граждан в 2016 году замедлился более чем в 7 раз



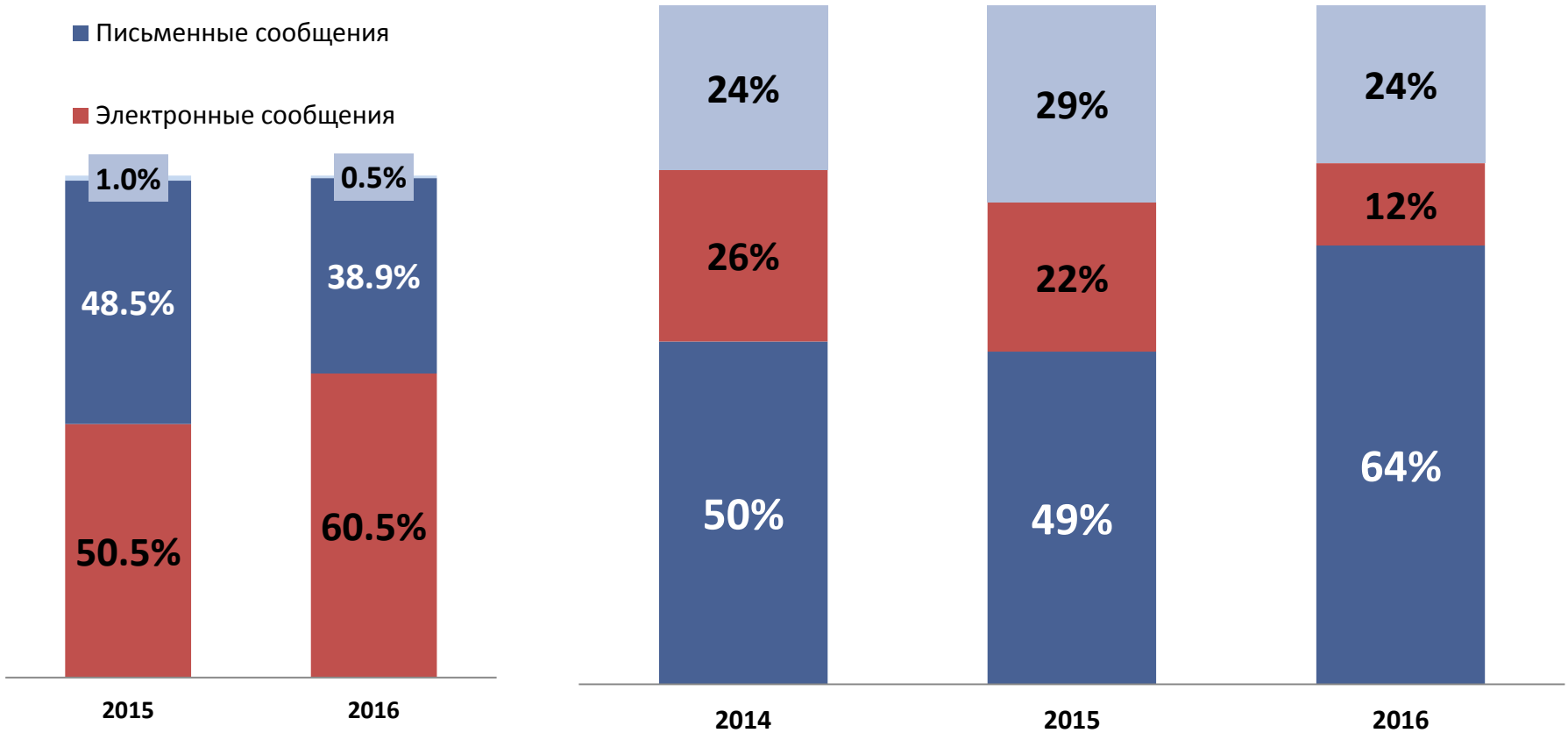
# Письменные обращения.

## Структура обращений граждан по источникам их поступления

■ Устные (телефон, прием, доклад)    ■ ДЗМ    ■ Аппарат Мэра и Правительства Москвы    ■ Другие органы власти

■ Письменные сообщения

■ Электронные сообщения



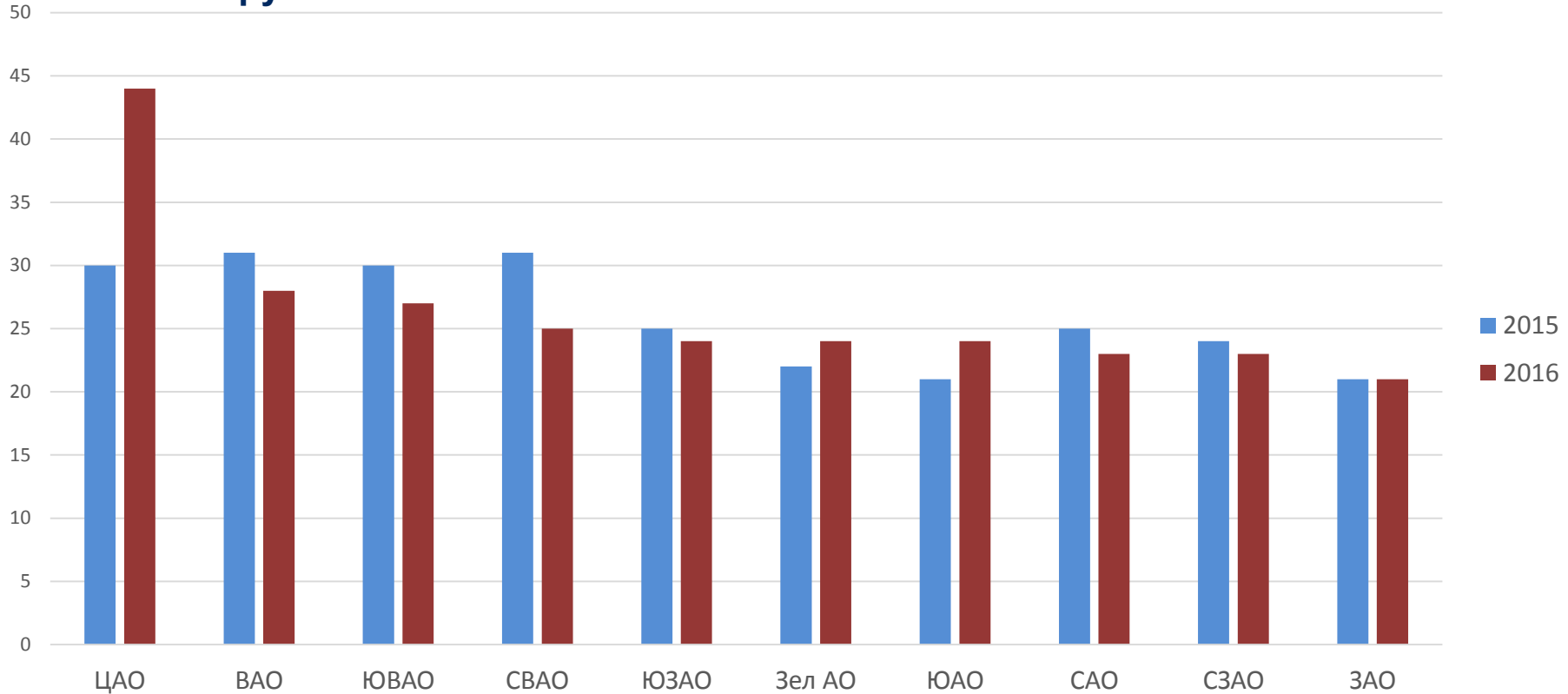
В 2016 году

- Увеличилось число обращений, поступивших через электронные формы обратной связи;
- Вдвое сократилась доля поручений из Правительства и Мэрии Москвы
- На 14% увеличилась доля обращений, поступивших непосредственно в ДЗМ,



## Письменные обращения.

Динамика количества обращений граждан, рассмотренных совместно с Дирекцией по координации деятельности медицинских организаций ДЗМ г. Москвы по округам за 2015 и 2016 гг.

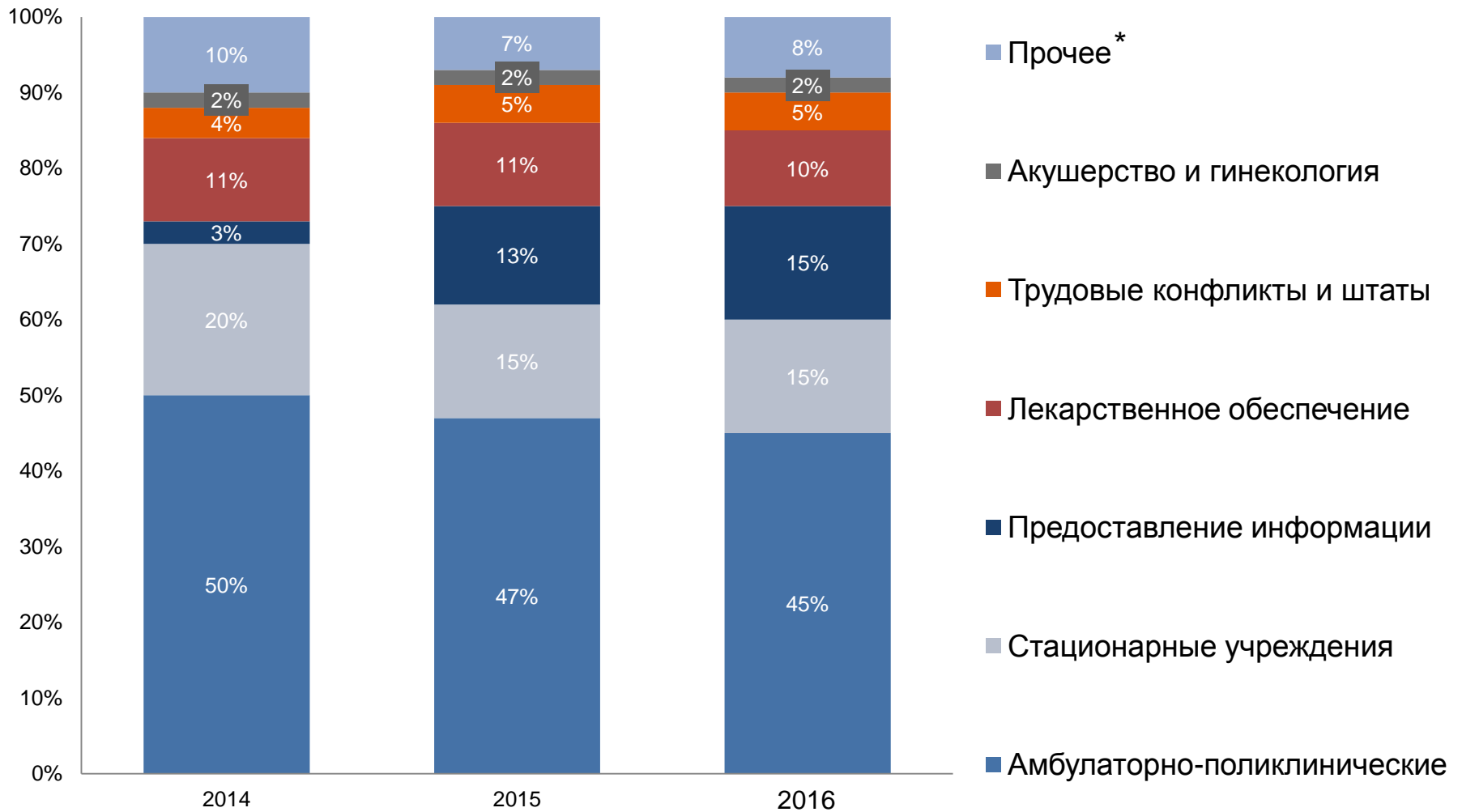


Прикрепленное население		226473	1151148	973771	1247593	1204171	708499	1127544	780112	1060984	1740000
Всего обращений		495	3594	2400	3236	3718	2128	2382	1855	3206	3614
Расчет на 10 000 населения		ЗелАО	СВАО	САО	ЮЗАО	ВАО	ЦАО	ЗАО	СЗАО	ЮВАО	ЮАО
	2015	22	31	25	25	31	30	21	24	30	21
	2016	24	25	23	24	28	44	21	23	27	24



# Письменные обращения.

## Изменение структуры вопросов в обращениях граждан за 2014-2016 годы.



\* Скорая и неотложная помощь, медстрахование, донорство, обучение медработников, лицензирование...



## Электронные сообщения.

### Портал Наш Город. Общие показатели работы в 2016 году



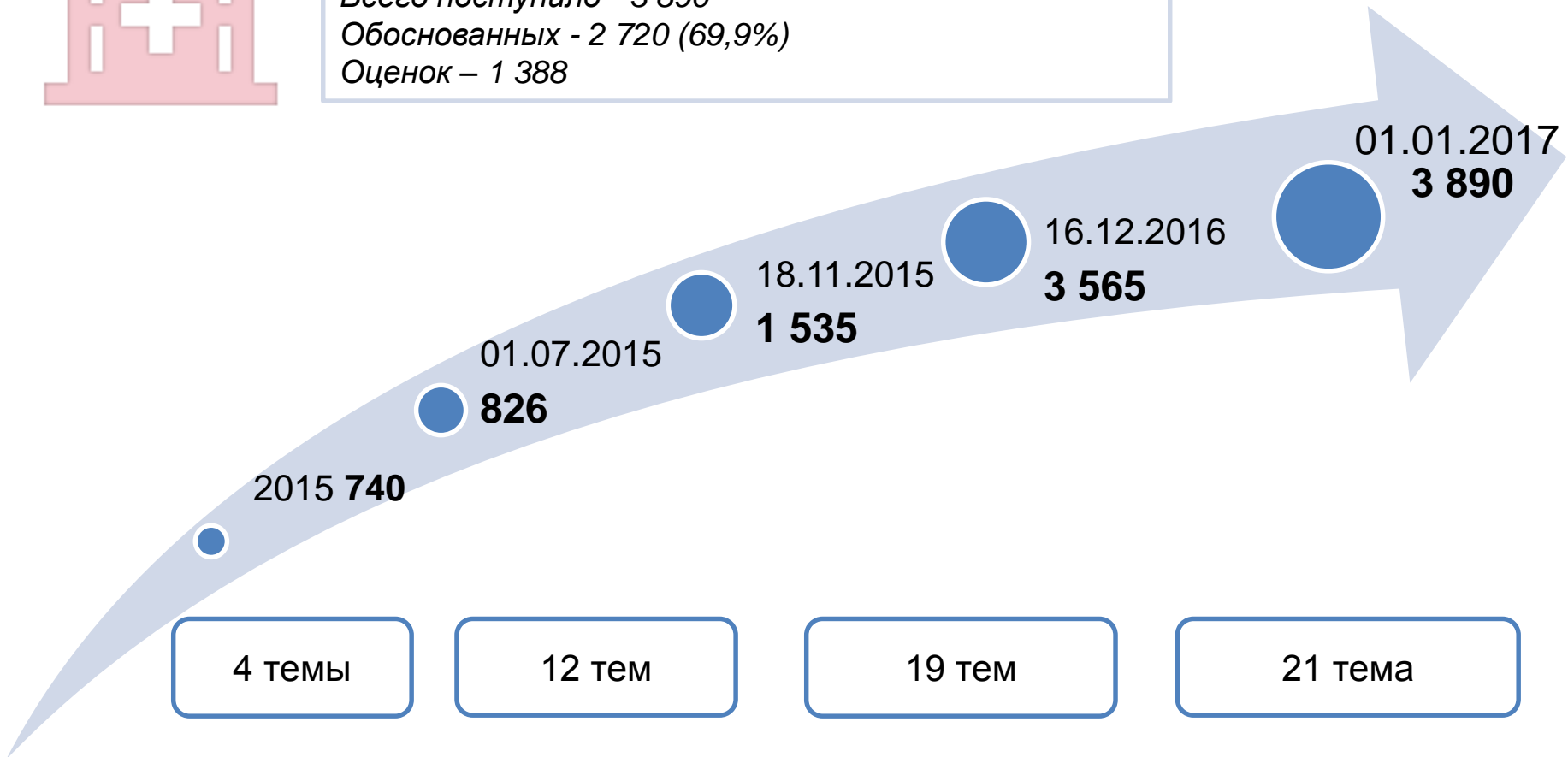
#### Всего в разделе «Поликлиника»

на 01.01.2017 – 21 тема

Всего поступило - 3 890

Обоснованных - 2 720 (69,9%)

Оценок – 1 388





# Электронные сообщения. Портал Наш город. Структура сообщений в 2016 году в сравнении с 2015 годом



**уменьшилась** доля тем: ожидание врача на дом более суток (-3%), некачественное содержание санузлов (-2%), отсутствие бахил в учреждении (-2%)

**увеличилась** доля тем: отсутствие льготного препарата (+11%), ожидания приема врача более часа (+2%), отсутствие возможности записи к врачу (+1%)



# Электронные сообщения. Структура удовлетворенности медицинской помощью по анкетам ЕМИАС



Отправлено анкет с предложением пройти опрос – **4 286 759**

Получено анкет – **639 914 (14,9%)**



**Не удовлетворён – 4%**



**Полностью/  
Скорее Удовлетворен/  
Удовлетворен – 91%**



**Скорее не удовлетворён – 4%**



**Затрудняюсь ответить – 1%**

Согласно опроса, только 8% не удовлетворены и скорее не удовлетворены оказанием медицинской помощи.