



305048, г. Курск, пр. Энтузиастов, 18  
E-mail: [mtu\\_dp@sovtest.ru](mailto:mtu_dp@sovtest.ru)

ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«Курская городская детская поликлиника № 8»  
комитета здравоохранения Курской области  
ОБУЗ КГДП 8

ИНН 4629040100, КПП 463201001, ОКПО 11082981 ОГРН 1024600948613

Тел/факс.: 52-54-49  
сайт : [www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

05.04.2021 г. № 443

на сайт ОБУЗ КГДП 8  
[www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ КГДП 8  
за I квартал 2021 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 1 квартале 2021 г. проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- Методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подготовленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 26 сентября 2019 года № А1-48170) и утвержденными заместителем Руководителя Администрации Президента РФ, руководителем рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (доведены письмом комитета здравоохранения Курской области от 25.03.2021 г. № 08.2-02-01-36/721);
- приказом комитета здравоохранения Курской области от 26.11.2019 г. № 819 «Об организации личного приема граждан» и другими локальными правовыми актами ОБУЗ КГДП 8.

Всего в 1 квартале 2021 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 30 обращений, из которых 23 (77 %) - жалобы; 6 (20 %) - прочие обращения по различным вопросам и 1 (3 %) - благодарность.

Из общего количества жалоб - 23:

- в 11 случаях (48 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 6 случаях (26 %) - на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, в т.ч. детей-инвалидов;

- в 2 случаях (9 %) - недовольство по поводу организации централизованной лаборатории и невозможности выполнения отдельных лабораторных исследований;

- в 2 случаях (9 %) - на неуккомплектованность штатной численности медицинских работников;

- в 1 случае (4 %) - на невозможность дозвониться в Call-центр и регистратуру поликлиники;

- в 1 случае (4 %) - на обустройство территории вокруг поликлиники.

В 2-х случаях (9 %) жалобы были признаны обоснованными.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 11 (37%), в т.ч. на электронную почту - 9 (30%), нарочно - 2 (7%);

- через комитет здравоохранения Курской области - 5 (17%), Министерство здравоохранения РФ - 2 (7%), Росздравнадзор - 1 (3%), Губернатора Курской области - 7 (23%), страховые компании - 1 (3%), социальные сети и интернет-форумы - 3 (10 %).

Все поступающие в детскую поликлинику обращения граждан из всех источников регистрировались в автоматизированной ЕС ОГ (единой системе по работе с обращениями граждан и организаций) и размещались на портале ССТУ.РФ.

Принятые меры:

1) По результатам рассмотрения обоснованных жалоб 3 виновных медицинских работника были подвергнуты дисциплинарным взысканиям с уменьшением/лишением стимулирующих выплат за месяц;

2) Приняты административные, организационно-технические и прочие меры (выполнялась закупка необходимых медицинских лекарственных средств и медицинских изделий, пациентам обеспечивалась возможность дистанционной выписки льготных рецептов на получение лекарственных препаратов, проведены внутренние проверки соблюдения работниками трудовой дисциплины, а также учета движения и сроков использования медицинских изделий);

3) С медицинскими работниками проводились индивидуальные беседы о недопустимости нарушения этики и деонтологии, необходимости быть доброжелательными, не создавать и не допускать развитие конфликтных ситуаций при общении с пациентами и их родственниками на рабочем месте.

Главный врач

Кулезнева О.И.