



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

ИНН 4629040100, КПП 463201001, ОКПО 11082981 ОГРН 1024600948613

305048, г.Курск, пр.Энтузиастов, 18

Тел/факс.: 52-54-49

E.mail: mmy_dp@sovtest.ru

сайт : www.muzdp8.ru

08.04.2022 г. № ___368___

на сайт ОБУЗ КГДП 8

www.muzdp8.ru

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ КГДП 8
за 1 квартал 2022 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 1 квартале 2022 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 2022 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 62 обращения, из которых 41 (66 %) - жалобы; 21 (34 %) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 41:

- в 32 случаях (78 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 4 случаях (10 %) - на невозможность дозвониться в Call-центр и регистратуру поликлиники;

- в 2 случаях (5%) - на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, в т.ч. детей-инвалидов;

- в 2 случаях (5%) - на отсутствие ремонта в некоторых помещениях поликлиники и неблагоустроенность прилегающей территории;
 - в 1 случае (2 %) - на очереди в поликлинике.
- В 1-м случае (2 %) жалоба была признана обоснованной.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 21 (34%), в т.ч. на электронную почту - 14 (23%), нарочно - 7 (11%);
- через комитет здравоохранения Курской области - 17 (27%), Губернатора Курской области - 8 (13%), социальные сети и интернет- форумы - 15 (24 %), портал «Госуслуги» - 1 (2%).

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) 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);

2) 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.