



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  
E.mail: [mmy\\_dp@sovtest.ru](mailto:mmy_dp@sovtest.ru)

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

11.01.2022 г. № \_\_10\_\_

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

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

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

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ;

- Методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 02.05.2006 г. № 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 26.09.2019 г. №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 2021 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 131 обращение, из которых 80 (61%) - жалобы; 46 (35 %) - прочие обращения по различным вопросам; 5 (4%) - благодарности работникам ОБУЗ КГДП 8.

Из общего количества жалоб - 80:

- в 51 случае (64 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 10 случаях (12 %) граждане жаловались на невозможность дозвониться в Call-центр и регистратуру поликлиники, непосредственно на работников регистратуры;

- в 10 случаях (12 %) - на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями;

- в 2 случаях (3 %) - недовольство по поводу организации централизованной лаборатории и невозможности выполнения отдельных лабораторных исследований;

- в 2 случаях (3 %) - на неукomплектованность штатной численности медицинских работников;

- в 2 случаях (3 %) - на холод внутри помещений ОБУЗ КГДП 8 до начала отопительного сезона, на обустройство территории вокруг поликлиники;

- в 1 случае (1 %) - на нарушение работниками ОБУЗ КГДП 8 норм этики и деонтологии при общении с пациентами и их представителями;

- в 1 случае (1 %) - на длинные очереди к врачам в поликлинике;

- в 1 случае (1 %) - на отсутствие вакцины для ребенка.

В 6-ти случаях (7 %) жалобы были признаны обоснованными.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 56 (43%), в т.ч. на электронную почту - 38 (29%), нарочно — 18 (14%);

- через комитет здравоохранения Курской области - 23 (17%), Минздрав РФ - 5 (4%), Росздравнадзор - 1 (1 %), Губернатора Курской области - 17 (13%), портал «Госуслуги» - 12 (9 %), портал «Действуем вместе» - 1 (1 %), социальные сети и интернет- форумы - 15 (11 %), страховые компании - 1 (1 %).

Все поступающие в детскую поликлинику обращения граждан из всех источников (нарочно, по электронной почте, через комитет здравоохранения Курской области) регистрировались в автоматизированной ЕС ОГ (единой системе по работе с обращениями граждан и организаций) и размещались на портале ССТУ.РФ.

Квартальные отчеты о результатах рассмотрения обращений граждан регулярно и в установленный срок размещались на официальном сайте ОБУЗ КГДП 8.

Принятые меры:

1) По результатам рассмотрения обоснованных жалоб виновные медицинские работники были подвергнуты дисциплинарным взысканиям с уменьшением/лишением стимулирующих выплат за месяц;

2) Проведены внутренний аудит по безопасности обращения лекарственных препаратов, внутренняя проверка учета движения и сроков использования медицинских изделий;

3) Приняты административные, организационно-технические и прочие меры (увеличена продолжительность работы лифта для пациентов, проведена результативная работа по вопросу организации парковочных мест для посетителей около ОБУЗ КГДП 8, уличного освещения на территории рядом с поликлиникой, вырубки аварийных деревьев, выполнялась закупка необходимых медицинских

лекарственных средств и медицинских изделий, пациентам обеспечивалась возможность дистанционной выписки льготных рецептов на получение лекарственных препаратов и др.);

3) О недопустимости нарушения этики и деонтологии со стороны медицинских работников с ними проводились индивидуальные беседы о 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.**