



ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«Курская городская детская поликлиника»  
комитета здравоохранения Курской области  
ОБУЗ «КГДП»  
ИНН 4629040100, КПП 463201001, ОКПО 11082981, ОГРН 1024600948613

305048, г. Курск, пр. Энтузиастов, 18  
Тел/факс.: 52-54-49

E.mail: [kgdp@sovtest.ru](mailto:kgdp@sovtest.ru)  
сайт : [www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

№ 60 от 17.01.2023 г.

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

на сайт ОБУЗ

«КГДП»

[www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

### Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» за 2022 г.

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 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 2022 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 255 обращений, из которых 182 (71 %) - жалобы; 69 (27 %) - прочие обращения по различным вопросам; 4 (2 %) - благодарности работникам учреждения.

Из общего количества жалоб -182:

- в 83 случаях (46 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 54 случаях (30 %) -на невозможность дозвониться в поликлинику, вызвать врача на дом, на невозможность записаться на прием через портал Госуслуг, получить талон к врачу, большие очереди к врачам;

- в 22 случаях (12 %) – на отсутствие врачей необходимых специальностей, неукomплектованность штатов медицинских работников;

- в 5 случаях (3%) - на холод и неудовлетворительные санитарные условия в помещениях поликлиники;

- в 4 случаях (2%) – на отказ в вызове врача на дом, неприход врача на дом по вызову;
- в 4 случаях (2%) – на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, в т.ч. детей-инвалидов;
- в 3 случаях (1,5%) – отсутствие необходимых вакцин;
- в 2 случаях (1%) - на объединение детских поликлиник;
- в 2 случаях (1%) - на нарушение работниками поликлиники норм и правил этики и деонтологии при общении с пациентами и их законными представителями;
- в 1 случае (0,5%) - на оформление дистанционных рецептов на льготное лекарственное обеспечение;
- в 1 случае (0,5%) - на некорректную работу сайта поликлиники;
- в 1 случае (0,5%) - на отмену приема врача.

Обоснованных жалоб в 2022 г. в ОБУЗ «КГДП» - 2 шт.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 84 (33%), в т.ч. на электронную почту - 59 (23%), нарочно - 25 (10%);
- через Администрацию Президента РФ - 2 (1%), Министерство здравоохранения РФ — 3 (1,5%); Губернатора Курской области — 24 (9%); Министерство здравоохранения Курской области - 63 (24,5%); Портал Госуслуг - 15 (6%); социальные сети и интернет- форумы - 63 (24,5 %), портал «Действуем вместе» - 1 (0,5%).

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 (проводились внутренние служебные проверки, выполнялась закупка необходимых медицинских лекарственных средств и медицинских изделий, пациентам обеспечивалась возможность дистанционной выписки льготных рецептов на получение лекарственных препаратов);

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.**