



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](mailto:mmy_dp@sovtest.ru)

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

07.10.2021 г. № \_\_1293\_\_

на сайт ОБУЗ КГДП 8

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

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ КГДП 8  
за 3 квартал 2021 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 3 квартале 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 3 квартале 2021 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 39 обращений, из которых 22 (56 %) - жалобы; 14 (36 %) - прочие обращения по различным вопросам и 3 (8 %) - благодарность.

Из общего количества жалоб - 22:

- в 15 случаях (68 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 3 случаях (14 %) - на невозможность дозвониться в поликлинику и записаться на прием к врачам, большие очереди в поликлинике.

- в 1 случае (4,5 %) - на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, в т.ч. детей-инвалидов;
- в 1 случае (4,5 %) - на холод внутри помещений ОБУЗ КГДП 8 до начала отопительного сезона;
- в 1 случае (4,5 %) - на длинные очереди на прием к врачам ОБУЗ КГДП 8;
- в 1 случае (4,5 %) - на несоблюдение норм и правил медицинской этики и деонтологии при общении медицинских работников с пациентами и их представителями.

В 1-х случае (4,5 %) жалоба была признана обоснованной.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 19 (49%), в т.ч. на электронную почту - 12 (31%), нарочно - 7 (18%);
- через комитет здравоохранения Курской области - 9 (23%), Губернатора Курской области - 4 (10%), портал «Действуем вместе» - 1 (3%), социальные сети и интернет- форумы - 6 (15 %).

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 обоснованной жалобы 1 виновный медицинский работник был подвергнут дисциплинарному взысканию;
- 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);
- 3) С медицинскими и прочими 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.**

*Исполнитель: Хатько А.А. (4712) 52-54-49*