



ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«Курская городская детская поликлиника»  
ОБУЗ «КГДП»

ИНН 4629040100, КПП 463201001, ОКПО 11082981, ОГРН 1024600948613

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

E.mail: [obuzkgdp@yandex.ru](mailto:obuzkgdp@yandex.ru)  
сайт : [www.obuzkgdp.ru](http://www.obuzkgdp.ru)

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
На Исх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

на сайт ОБУЗ «КГДП»  
[www.obuzkgdp.ru](http://www.obuzkgdp.ru)

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП»  
за 3 квартал 2024 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 3 квартале 2024 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».

Всего в 3 квартале 2024 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 21 обращение, из которых 17 (81%) - жалобы; 4 (19%) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 17:

- в 12-ти случаях (71 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 2-х случаях (11%) - на отсутствие необходимых вакцин;

- в 1 - м случае (6 %) – на невозможность записаться и попасть на прием к врачу-специалисту;

- в 1 - м случае (6 %) – на организацию работы поликлиники во время ракетной опасности;

- в 1 - м случае (6 %) - на несоблюдение работниками ОБУЗ «КГДП» правил этики и деонтологии при общении с пациентами и их представителями.

Количество обоснованных жалоб в 3 квартале 2024 г. -   2   шт.

Обращения поступали в:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 4 (19%), из них: на электронную почту - 3 (14 %), нарочно - 1 (5%);

- Министерство здравоохранения РФ - 2 (9 %);

- Министерство здравоохранения Курской области - 15(72%).

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, в т.ч. проверки соблюдения работниками трудовой дисциплины, проводились заседания врачебных комиссий, выполнялась выписка льготных рецептов и закупка необходимых медицинских изделий, регулярно проводятся мероприятия по благоустройству территории поликлиники);

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**

**Карцева С.В.**

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