



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

www.muzdp8.ru

№ 61 от 17.01.2023 г.

На № _____ от _____

E.mail: kgdp@sovtest.ru

сайт :

на сайт ОБУЗ

«КГДП»

www.muzdp8.ru

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП»
за 4 квартал 2022 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 4 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 4 квартале 2022 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 116 обращений, из которых 94 (81 %) - жалобы; 21 (18 %) - прочие обращения по различным вопросам; 1 (1 %) - благодарность работникам учреждения.

Из общего количества жалоб - 94:

- в 34 случаях (36 %) граждане жаловались 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 26 случаях (28 %) - на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 22 случаях (24 %) – на отсутствие врачей необходимых специальностей, некомплектованность штатов медицинских работников;

- в 4 случаях (4%) – на отказ в вызове врача на дом, неприход врача на дом по вызову;
 - в 2 случаях (2%) - на объединение детских поликлиник;
 - в 2 случаях (2%) - на холод и неудовлетворительные санитарные условия в помещениях поликлиники;
 - в 2 случаях (2%) - на нарушение работниками поликлиники норм и правил этики и деонтологии при общении с пациентами и их законными представителями;
 - в 1 случае (1%) - на некорректную работу сайта поликлиники;
 - в 1 случае (1%) - на отмену приема врача.
- Обоснованных жалоб в 4 квартале 2022 г. в ОБУЗ «КГДП» не было.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 24 (21%), в т.ч. на электронную почту - 15 (13%), нарочно - 9 (8%);
- через Администрацию Президента РФ - 1 (1%), Министерство здравоохранения РФ — 1 (1%); Губернатора Курской области — 14 (12%); Министерство здравоохранения Курской области - 24 (21%); Портал Госуслуг - 12 (10%); социальные сети и интернет- форумы - 39 (33 %), портал «Действуем вместе» - 1 (1%).

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.

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