



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

305048, г. Курск, пр. Энтузиастов, 18

E.mail: kgdp@sovtest.ru
сайт :

Тел/факс.: 52-54-49

www.muzdp8.ru

№ 828 от 14.07.2023 г. __

На № _____ от _____

на сайт ОБУЗ
«КГДП»
www.muzdp8.ru

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» за 2 квартал 2023 г.

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» во 2 квартале 2023 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 во 2 квартале 2023 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 70 обращений, из которых 48 (69 %) - жалобы; 19 (27%) - прочие обращения по различным вопросам, 3 (4%) благодарности работникам учреждения здравоохранения.

Из общего количества жалоб - 48:

- в 17-ти случаях (36 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 10-ти случаях (21%) - на отсутствие вакцин;

- в 6-ти случаях (12,5 %) - на невозможность дозвониться в поликлинику, на невозможность записаться на прием через портал Госуслуг, получить талон к врачу;

- в 6-ти случаях (12,5 %) – на отсутствие врачей необходимых специальностей, некомплектованность штатов медицинских работников;

- в 4-х случаях (8%) - на неполучение необходимых медицинских изделий и лекарственных препаратов;

- в 1-м случае (2%) - на нарушение работниками поликлиники норм и правил этики и деонтологии при общении с пациентами и их законными представителями;

- в 1-м случае (2%) - на большие очереди к врачу;

- в 1-м случае (2%) - на санитарное состояние крыши здания поликлиники;

- в 1-м случае (2%) - на работу сайта поликлиники;

- в 1-м случае (2%) – по другим вопросам деятельности поликлиники;

Количество обоснованных жалоб во 2 квартале 2023 г. - 0 шт.

Обращения поступали в:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 33 (47%), из них: на электронную почту - 23 (70%), нарочно - 10 (30%);

Министерство здравоохранения РФ — 1 (1 %); Губернатору Курской области — 7 (10%); Министерство здравоохранения Курской области - 17 (24%); Портал «Госуслуги» - 4 (6%); социальные сети и интернет- форумы - 8 (12 %).

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, проводились заседания врачебных комиссий, выполнялась закупка необходимых медицинских изделий);

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.