



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

№ 33 от 19.01.2026 г.

На № _____ от _____

E.mail: obuzkgdp@yandex.ru

сайт: www.obuzkgdp.ru

на сайт ОБУЗ «КГДП»

www.obuzkgdp.ru

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП»
за 2025 г.

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 2025 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 2025 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 64 обращения, из которых 57 (89 %) - жалобы; 7 (11%) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 57:

- в 32-х случаях (56,2 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 16-ти случаях (28,1%) - на отсутствие необходимых вакцин;
- в 3-х случаях (5,3%) - на различные проблемы с записью на прием, невозможность дозвониться в поликлинику;
- в 2-х случаях (3,6%) - на неполучение необходимых лекарственных препаратов и медицинских изделий льготными категориями пациентов;
- в 1-м случаях (1,7%) - на предполагаемое разглашение врачебной тайны;
- в 1-м случаях (1,7%) - на утерю амбулаторной карты;

- в 1-м случаях (1,7%) – на работу регистратуры;
- в 1-м случаях (1,7%) - на проблемы с прикреплением к поликлинике.

Количество обоснованных жалоб в 2025 г. - 1 шт. (1,75%).

Обращения поступали в:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 6 (9,4%), из них: на электронную почту - 1 (1,6%), нарочно - 5 (7,8%);
- Министерство здравоохранения РФ - 10 (15,6%); Министерство здравоохранения Курской области - 42 (65,6%); Администрация Президента РФ - 2 (3,1%) Прокуратура 2 (3,1%); Общественная палата – 1 (1,6%), Правительство РФ – 1 (1,5%).

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, 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