



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  
E.mail: [mmy\\_dp@sovtest.ru](mailto:mmy_dp@sovtest.ru)

Тел/факс.: 52-54-49  
сайт : [www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

11.01.2022 г. № \_\_\_9\_\_\_

на сайт ОБУЗ КГДП 8  
[www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ КГДП 8  
за 4 квартал 2021 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 4 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 4 квартале 2021 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 42 обращения, из которых 25 (59 %) - жалобы; 17 (41 %) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 25:

- в 17 случаях (68 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 6 случаях (24 %) - на невозможность дозвониться в поликлинику и записаться на прием к врачам, работу регистратуры поликлиники;

- в 2 случаях (8 %) - на необеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, в т.ч. детей-инвалидов.

В 3-х случаях (12 %) жалобы были признаны обоснованными.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 16 (38%), в т.ч. на электронную почту - 10 (24%), нарочно - 6 (14%);

- через Министерство здравоохранения РФ - 2 (5%), комитет здравоохранения Курской области - 5 (12%), Губернатора Курской области - 4 (9%), портал «Госуслуги» - 12 (29%), социальные сети и интернет- форумы - 3 (7 %).

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 ССТУРФ.

Принятые меры:

1) По результатам рассмотрения обоснованных жалоб виновные медицинские работники были подвергнуты дисциплинарным взысканиям;

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*