



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
сайт: www.obuzkgdp.ru

№ 32 от 19. 01. 2026
На Исх. № _____ от _____

на сайт ОБУЗ «КГДП»
www.obuzkgdp.ru

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП»
за 4 квартал 2025 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 4 квартале 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 4 квартале 2025 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 16 обращений, из которых 15 (94%) - жалобы; 1 (6%) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 15:

- в 10-ти случаях (66,6 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 2-х случаях (13,3%) - на отсутствие необходимых вакцин;
- в 2-х случаях (13,3%) - на невозможность записаться к нужному врачу;
- в 1-м случае (6,8%) - на утерю амбулаторной карты.

Количество обоснованных жалоб в 4 квартале 2025 г. - __0__ шт.

Обращения поступали в:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 3(18,75%), из них: на электронную почту - 1 (6,25 %), нарочно - 2(12,5%);

Правительство РФ - 1 (6,25 %);

- Министерство здравоохранения Курской области - 12(75%);

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