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: obuzkgdp@yandex.ru*
Тел/факс.: 52-54-49 *сайт : www.muzdp8.ru*

№___27___от 15.01.2024 г.__ **на сайт ОБУЗ «КГДП»**
На №_____от _____ **www.muzdp8.ru**

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» за 4 квартал 2023 г.

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 4 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 в 4 квартале 2023 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 29 обращений, из которых 22 (76 %) - жалобы; 7 (24%) - прочие обращения по различным вопросам.

Из общего количества жалоб - 22:

- в 15-ти случаях (68 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 3-х случаях (15%) - на отсутствие вакцин и реагентов для анализов;
- в 2-х случаях (9%) - на проблемы с записью на прием, очереди к врачу;
- в 1-м случае (4%) - на нарушение работниками поликлиники норм и правил этики и деонтологии при общении с пациентами и их законными представителями;
- в 1-м случае (4%) - на неполучение необходимых медицинских изделий.

Количество обоснованных жалоб в 4 квартале 2023 г. - __2__ шт.

Обращения поступали в:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» - 6 (21%), из них: на электронную почту - 0 (0 %), нарочно - 6 (21%);

- Администрацию Президента РФ - — 1 (4 %); Министерство здравоохранения РФ — 3 (10 %); Министерство здравоохранения Курской области - 19 (65%).

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