

Отчет по обращениям граждан за 4 квартал 2025 г., поступивших  
в адрес Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Калининградской  
области «Городская детская стоматологическая поликлиника (ГДСП).

За 4 квартал по вопросам работы ГДСП поступило 90 обращения, что на 43% меньше, чем в предыдущем квартале. Из них 1 непосредственно в ГДСП (личное обращение, электронная почта, интернет-приемная ГДСП), 10 в Министерство здравоохранения Калининградской области, вышестоящие инстанции и страховые компании, 7 – в книгу отзывов и предложений, 7 – на горячую линию ГДСП и 65 – на платформу обратной связи (ПОС).

Наибольший процент обращений составляют обращения по вопросам записи на прием – 16,7 % официальных обращений в ГДСП и вышестоящие инстанции и 99% через ПОС. Тематика остальных обращений (без учета ПОС и горячей линии ГДСП) составили: 38,9 % – благодарности в адрес ГДСП и сотрудников поликлиники; 27,7 % - вопросы по организации работы поликлиники; 16,7 % - вопросы по качеству оказания медицинской помощи.

В 4-м квартале наблюдается значительное снижение количества обращений по сравнению с 3-м кварталом, что связано как с корректировками в организации работы ГДСП, так и с решением возникающих у пациентов и их законных представителей вопросов непосредственно в поликлинике.

Все обращения были рассмотрены в сроки, установленные действующим законодательством. В процессе работы с обращениями были приняты меры для полного, объективного и всестороннего рассмотрения поступивших обращений, предоставления полноценных ответов и решения обозначенных вопросов.

Перечень принятых мер в ГДСП по рассмотрению обращений граждан:

- С учетом основной тематики поступающих обращений специалистом по связям с общественностью размещена актуальная информация на интернет- ресурсах (официальном сайте и в социальных сетях ГДСП) по записи на прием к врачам-специалистам, включающая подробную видео-инструкцию;

- По обращениям, поступившим по вопросам качества оказания медицинской, проведены врачебные комиссии и беседы с сотрудниками ГДСП (индивидуальные и в рамках врачебных и медсестринских собраний по отделениям)

Заместитель главного врача по медицинской части

 Гунтова С.А.