

Отчет по обращениям граждан за 3 квартал 2025 г., поступивших
в адрес Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Калининградской
области «Городская детская стоматологическая поликлиника (ГДСП).

За 3 квартал по вопросам работы ГДСП поступило 159 обращения, из них 12 непосредственно в ГДСП (личное обращение, электронная почта, интернет-приемная ГДСП), 18 в Министерство здравоохранения Калининградской области, вышестоящие инстанции и страховые компании, 17 – в книгу отзывов и предложений, 5 – на горячую линию ГДСП и 107 – на платформу обратной связи (ПОС).

Наибольший процент обращений составляют обращения по вопросам записи на прием – 23,4 % официальных обращений в ГДСП и вышестоящие инстанции и 99% через ПОС; 48,9 % – благодарности в адрес ГДСП и сотрудников поликлиники; 14,9 % - вопросы по организации работы поликлиники; 8,5 % - вопросы по качеству оказания медицинской помощи, 4,3 % - по вопросам оказания платных медицинских услуг.

В 3 квартале сократилось количество обращений, поступающих на горячую линию ГДСП и требующих участия администрации поликлиники в решении вопросов, что связано с постоянной работой с сотрудниками контакт-центра, своевременным обновлением речевых модулей и скриптов.

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.