



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России)

ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В
ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

Рассмотрено на Общем
собрании колледжа
Протокол № 6
« 18 » 12 2020г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
Ирина Денисова
« 18 » 12 2020г.



**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН
В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
«УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ЛНА 2.06-20

"Для учета.
Контрольный экземпляр"

	<i>Должность</i>	<i>Подпись /Фамилия</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Секретарь руководителя</i>	<i>В.В. Чухловина</i>	<i>10.12.2020</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Заместитель директора по учебно-воспитательной работе</i>	<i>Н. Б. Шайгородская</i>	<i>15.12.2020</i>
<i>Версия: 1.0</i>			<i>Стр.1 из 22</i>



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение об организации работы с обращениями и запросами граждан определяет единый порядок организации работы федерального государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ульяновский фармацевтический колледж» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Колледж) с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан.

1.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с изменениями от 27.12.2018 года; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.3. Основные термины, используемые в Положении

- обращение - направленные в Колледж в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Колледж;
- обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее в Колледж по телефону;
- обращение в форме электронного документа — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;
- обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;
- коллективное обращение — совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;
- неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;
- служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Колледжа;



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

- рассмотрение обращения - действия Колледжа, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «решено положительно» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;
- результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Колледжем, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «решено положительно», «меры приняты», «разъяснено», «отказано»;
- «меры приняты» - решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;
- «разъяснено» — решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;
- «отказано» - решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
- письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:
 - о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;
 - о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;
 - о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса, в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;
- устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма, по телефону, либо с использованием иных средств связи:
 - ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;
 - отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;
- объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;
- всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;
- правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;
- уведомление - служебный документ, направляемый Колледжем заявителю:
 - о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;
- об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;
- о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Колледже обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Колледжа, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;
- исполнитель - должностное лицо Колледжа, уполномоченное на рассмотрение обращения;
- аннотация — краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;
- анонимное обращение - обращение заявителя:
 - в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
 - в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);
- запрос — обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Колледж либо к должностному лицу Колледжа о предоставлении информации о деятельности директора и Колледжа;
- пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности директора и Колледжа. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

- рассмотрение запроса — действия должностного лица Колледжа, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
- ответ на запрос - служебный документ, направляемый Колледжем пользователю информацией, в котором:
 - содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
 - указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в СМИ либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
 - содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:
 - а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности директора и Колледжа;
 - б) запрашиваемая информация не относится к деятельности директора и Колледжа;
 - в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
 - г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
 - д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором и Колледжем, о проведении анализа деятельности Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;
- результат рассмотрения запроса - направление Колледжем пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
- официальный сайт - официальный сайт Колледжа в сети «Интернет» (www.pharmacol.ru), содержащий информацию о деятельности Колледжа, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Колледжу;
- обращение, находящееся в режиме ожидания - обращение, принятое к рассмотрению Колледжем по которому для принятия решения требуется специальное изучение или дополнительная проверка.
- Работа с обращениями и запросами, поступившими в Колледж, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Колледжа, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

- Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Колледж, осуществляется секретарем руководителя с использованием системы 1С: Колледж Проф (далее -1С).

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРАВИЛАХ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.

2.1.Информация о порядке приема граждан размещена на доске объявлений в холле Колледжа по адресу Л. Толстого ул., д.37/110, Ульяновск, в приемной директора, а также на официальном сайте Колледжа www.pharmacol.ru в сети Интернет.

2.2.Информация о порядке работы с обращениями граждан содержит следующие сведения:

- утвержденный график приема граждан должностными лицами Колледжа;
- номера телефонов, адреса официальных сайтов вышестоящих организаций и должностных лиц;
- номера телефонов должностных лиц Колледжа;
- нормативно-правовые документы и локальные акты Колледжа, регламентирующие работу с обращениями граждан;
- образец заявления с правильно указанными реквизитами Колледжа

2.3.Для получения информации граждане обращаются в Колледж

- по телефону;
- лично;
- в письменном виде;
- по электронным системам общего пользования.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

3.1.Обращение в письменной форме может быть доставлено в Колледж непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

3.2.Все поступающие в Колледж обращения в письменной форме, в том числе документы, связанные с их рассмотрением, сортируются секретарем руководителя, осуществляется их первичная обработка, осуществляется регистрация обращений в 1С (модуль «Обращения граждан»).

3.3.При учёте и первичной обработке почты:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

– составляется акт, в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

3.4. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в системе 1С.

3.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие в тематический раздел «Обращения граждан» на официальный сайт Колледжа www.pharmcol.ru и по электронной почте ufk@mv.ru принимаются секретарем руководителя и подлежат рассмотрению, в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

3.7. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в течение 3 дней со дня поступления в Колледж.

3.8. Обращение в устной форме подлежит регистрации в день его поступления в Колледж с указанием времени поступления.

3.9. На этапе регистрации обращения секретарем руководителя формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

- проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме (обращениям, поступившим на адрес Колледжа присваивается буквенно-цифровой номер);
- при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате;
- проводится проверка обращения на кратность;
- при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;
- составляется аннотация содержания обращения;
- указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

приложения, количество листов);

- указывается, после рассмотрения обращения директором или лицом, его замещающим, резолюция. Резолюция может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.
- при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

На обращении граждан проставляется штамп с указанием даты и номера регистрации.

3.10. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день докладываются директору Колледжа или лицу, исполняющему его обязанности.

3.12. После рассмотрения директором или лицом, исполняющим его обязанности, все обращения сканируются секретарем директора, сканированные образцы документов размещаются в 1С в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

3.13. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Колледж обращения подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Колледж направляется вместе с обращением заявителю.

3.14. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством 1С не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Колледже.

4. ПОСТАНОВКА НА КОНТРОЛЬ И ПРОДЛЕНИЕ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

4.1. Директором или лицом, исполняющим его обязанности, на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

4.2. При поступлении от исполнителя служебной записки с обоснованной и мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в 1С после утверждения данного решения директором или лицом, исполняющим его обязанности. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

4.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения директором или лицом, исполняющим его обязанности продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать продление срока рассмотрения обращения.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ (ПОДГОТОВКА, НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ЗАЯВИТЕЛЮ И ПОДГОТОВКА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ). СНЯТИЕ ОБРАЩЕНИЯ С КОНТРОЛЯ. НАПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ В АРХИВ.

5.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Колледже за исключением случаев, указанных в пунктах:

5.1.1. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в приемную директора для доклада директору или лицу, исполняющего его обязанности не позднее, чем за 4 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении директора. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

5.1.2. Обращение, поступившее в Колледж и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Колледже.

5.1.3. Коллективное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Колледже.

5.2. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение директором или лицом, исполняющим его обязанности, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение директором или лицом, исполняющим его обязанности, о



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

5.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 5.2. настоящего раздела.

5.4. В случае поступления в Колледж, или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.5. Колледж, должностное лицо Колледжа при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Колледжа, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Колледж или одному и тому же должностному лицу Колледжа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Колледж или должностному лицу Колледжа.

5.9. В тексте поручения директора или должностного лица Колледжа по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания.

Исполнитель вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

5.10. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается директором или лицом, исполняющим его обязанности.

5.11. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.12. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;
- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела;
- докладывает директору в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением директора срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Колледже),
- в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.13. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения, установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада директору о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

5.14. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются директором либо лицом его замещающим.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

5.15. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

5.16. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через приемную и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в приемную ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

5.17. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация директору согласно поручению по рассмотрению обращения.

5.18. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений секретарь руководителя осуществляет:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов бланка Колледжа;
- в) ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;
- г) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- д) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:
 - е) освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;
 - ж) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

5.19. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

5.20. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

- копия обращения;
- копия ответа заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

5.21. Ответы заявителю на его обращение печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России.

5.22. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый или электронный адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

5.23. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

5.24. Секретарь руководителя делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения в дело; направляет его в текущий архив.

5.25. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, обращение снимается с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, обращение ставится на дополнительный контроль.

5.26. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение пяти лет в текущем архиве приемной и по истечении срока хранения уничтожаются с составлением акта «О выделении к уничтожению документов, неподлежащих хранению».

6. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

6.1. Личный приём проводится директором, заместителями директора, юрисконсультom в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом директора.

6.2. Информация по обращениям, подлежащим рассмотрению на личном приёме должностных лиц Колледжа предварительно готовится исполнителем.

Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.

6.3. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 2 дня до даты, назначенной уполномоченным лицом.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

6.4. На личном приёме должностные лица, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

6.5. Организацию и подготовку личного приёма директором осуществляет секретарь руководителя.

6.6. Секретарь руководителя обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц Колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме директора в установленные дату и время проведения личного приёма.

Секретарь руководителя осуществляет контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

6.7. Личный приём проводится по предварительной записи, а также на основании устного обращения по телефону, письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

6.8. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Положению). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа.

6.9. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

6.10. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

6.11. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в 1С повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящим Положением.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

6.12. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в 1С.

6.13. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма заявитель ставит подпись в графе: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

6.14. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЙ В УСТНОЙ ФОРМЕ ПО ТЕЛЕФОНУ.

7.1. Обращения в устной форме от заявителей принимаются на телефонную линию Колледжа ((8422) 42-05-57).

7.2. При получении запроса по телефону секретарь руководителя:

- называет наименование колледжа,
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться: запрашивает у заявителя:
 - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - номер телефона и (или) факса;
 - адрес электронной почты.
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке;

Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

7.3. Секретарем руководителя осуществляется соединение заявителя с директором Колледжа либо со специалистами, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

8. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ, РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КАЧЕСТВА ПРИНЯТЫХ МЕР ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ.

8.1. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период: отчетный год и предыдущий отчетному год.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

8.2. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации.

8.3. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием показателей принятых по ним решений - «решено положительно», «меры приняты», «разъяснено», «отказано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.4. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам.

8.5. Анализ обращений осуществляется в годовых статистических обзорах обращений заявителей.

9. ВИДЫ, ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В КОЛЛЕДЖЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ КОЛЛЕДЖА ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

9.1. Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнения поручений директора, зафиксированных в резолюциях по исполнению письменных обращений граждан, осуществляет секретарь руководителя. Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов.

9.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Колледж для принятия мер, возлагается на секретаря руководителя.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль: за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений; за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Должностные лица Колледжа привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.5. Персональная ответственность должностных лиц Колледжа за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

9.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

9.7. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением Колледжа направляется докладная записка на имя директора, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

9.8. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов заявителям. По письменным обращениям граждан снятие с контроля поручения или документа в целом производится секретарем директора.

9.9. Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов заявителям.

10. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДИРЕКТОРА И КОЛЛЕДЖА.

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в 1С в течение 3 дней со дня его поступления в Колледж. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Колледж.

10.2. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Колледже, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.3. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Колледже с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.4. Информация о деятельности директора и Колледжа подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.5. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности директора и Колледжа;
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором и Колледжем, проведении анализа деятельности директора и Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

10.6. Информация не предоставляется о деятельности директора и Колледжа по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация

10.7. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.7.1. На запрос в устной форме по телефону предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Колледжа, приёмной директора;
- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Колледжа;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями;
- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;
- о регистрационном номере поступившего в Колледж обращения;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Колледжа и уполномоченных лиц.

10.8. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив канцелярии производятся в соответствии с требованиями настоящего Положения.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА
РОССИИ

Приложение N 1

Карточка личного приема № _____

Личный прием
Телефонная линия
(нужное подчеркнуть)

Дата приема _____

Время приема _____

Ф.И.О.

Дата рождения _____

Документ, удостоверяющий личность _____, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе _____

Адрес:

Телефон _____

Частота обращений: Первичное Повторное Многократное Вид обращения: Предложение
Заявление Жалоба Просьба

Содержание

Обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы _____

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения _____

Информирован(а) о том, что мое устное заявление с просьбой о личном приеме приравнивается к моему согласию, данному ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России (г.Ульяновск, ул.Л.Толстого, 37/110) с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течении срока рассмотрения обращения и срока хранения (5лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных.

С вышеизложенным согласен _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь.

(Фамилия)

(подпись)

(дата)

Резолюция руководителя:

Отметка о снятии с контроля:



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА
РОССИИ

Приложение N 2

Форма журнала регистрации обращений граждан

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
Дата поступления, регистрационный номер	Ф.И.О. заявителя	Почтовый адрес заявителя или адрес электронной почты	Форма обращения (письменная, электронная, устная)	отметка «многопишущий заявитель»	Канал поступления (почта, Интернет, личный прием, факс, телефон)	Вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба)	Краткая аннотация обращения	Резолюция	Сроки контроля	Отметка об исполнении



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ЛНА 2.06-20 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА
РОССИИ**

Лист регистрации изменений

№ измене ния	Номера листов (страниц)			Всего листов (страниц) в документе	Вход. № сопроводи тельного документа и дата	Подпись ответственног о за внесение	Дата
	Изменен ных	Новых	Аннулиро ванных				