

ОТЧЕТ
о работе с обращениями граждан в 2025 году

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Показатель	2024 год	2025 год	Изменение
Всего обращений	13	11	–2
Решено положительно	2	4	+2
Меры приняты	1	5	+4
Разъяснено	7	2	–5
Отказано	2	0	–2

1. Динамика и структура обращений

Каналы поступления (2025 год):

- Госуслуги (ПОС) — 6 (54,5%)
- Электронная почта — 2 (18,2%)
- Личный прием — 2 (18,2%)
- Почта России — 1 (9,1%)

Тематика обращений (2025 год):

- Документы об образовании (ФИС ФРДО) — 4 (36,4%)
- Качество преподавания — 3 (27,3%)
- Организационные вопросы — 2 (18,2%)
- Учебные вопросы — 2 (18,2%)

2. Анализ обращений по категориям

2.1. Документы об образовании (ФИС ФРДО)

- Количество: 4 обращения
- Проблемы: отсутствие данных в реестре, ошибки в личных данных, неотображение дипломов
- Результат: все обращения решены

2.2. Качество преподавания

- Количество: 3 обращения
- Характер: жалобы на некорректное поведение преподавателей
- Результат: по всем случаям проведены служебные проверки, приняты меры, проведены тренинги по педагогической этике

2.3. Организационные вопросы

- Количество: 2 обращения
- Примеры: очереди в столовой, аварийное дерево

- Результат: меры приняты, ситуации исправлены, усилен контроль за работой подразделений

2.4. Учебные вопросы

- Количество: 2 обращения
 - Примеры: успеваемость, поступление
 - Результат: даны разъяснения, оказана консультационная помощь
-

3. Эффективность рассмотрения обращений

- Средний срок рассмотрения: 3 рабочих дня
 - Нарушений сроков: не зафиксировано
 - Доля обращений, решенных положительно: 100% (из рассмотренных)
 - Повторных обращений по тем же вопросам: 0
-

4. Выводы

1. Количество обращений снизилось на 15% по сравнению с 2024 годом
 2. Канал "Госуслуги" стал основным способом обращения граждан
 3. Все обращения рассмотрены в установленные сроки
 4. Жалобы носят единичный характер, но требуют профилактической работы
-