



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

ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ

ЛНА 2.02-24 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБЩЕМ СОБРАНИИ (КОНФЕРЕНЦИИ)
РАБОТНИКОВ И ОБУЧАЮЩИХСЯ ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ФГБ ПОУ «УФК»
Минздрава России
от 01.04.2025 № 134од

**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 - 25

**Версия: 2.0
Введен в действие: 01.04.2025**

**І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение об организации работы с обращениями и запросами граждан определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения, поступивших в адрес федерального государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ульяновский фармацевтический колледж» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Колледж), директора Колледжа, должностных лиц Колледжа обращений в письменной форме, форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности директора и Колледжа (далее - запрос), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан директором, должностными лицами Колледжа.

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» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 28.12.2024 N 547-ФЗ, 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

- 1) обращение - направленные директору и в Колледж или должностному лицу Колледжа в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к директору, в Колледж, к должностным лицам Колледжа;
- 2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов;
- 4) обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала — обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме.
- 5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение в письменной или электронной форме с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;



- 6) коллективное обращение — совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;
- 7) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;
- 8) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;
- 9) сообщение – устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся Колледжа;
- 10) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Колледжа;
- 11) рассмотрение обращения - действия Колледжа, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;
- 12) 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;
- 13) 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»;
- 14) «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;
- 15) «разъяснено» — решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;
- 16) «отказано» - решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
- 17) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:
 - а) 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;



б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, с разъяснением права обжаловать соответствующие 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;

в) 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;

г) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

д) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

е) невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса, в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

18) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма;

19) 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;

20) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

21) 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;

22) уведомление - служебный документ, направляемый Колледжем заявителю:



а) 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;

б) 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;

23) исполнитель - должностное лицо Колледжа, уполномоченное на рассмотрение обращения;

24) аннотация — краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

25) анонимное обращение - обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

26) 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;

27) 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»;

28) рассмотрение запроса — действия директора, 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;

29) ответ на запрос - служебный документ, направляемый Колледжем пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) 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»)

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:



- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности директора и Колледжа;
- 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, о проведении анализа деятельности Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;
- в запросе не указан 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;

- 30) результат рассмотрения запроса - направление Колледжем, должностным лицом Колледжа пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;
- 31) 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;
- 32) обращение, находящееся в режиме ожидания - обращение, принятое к рассмотрению Колледжем по которому для принятия решения, требуется специальное изучение или дополнительная проверка.
- 33) должностное лицо Колледжа – лицо, постоянно, временно осуществляющее функции директора, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Колледже;
- 34) модуль «Обращение граждан» - автоматизированная информационно-поисковая система в системе 1С Колледж ПРОФ, используемая в Колледже для обработке поступающих обращений, запросов.

1.4. Директор, должностные лица Колледжа обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Организацию учёта, систематизации, обобщения обращений и запросов, личного приёма директора, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящего Положения осуществляет секретарь руководителя Колледжа.

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение должностным лицам Колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях и запросах вопросов, осуществляются директором либо лицом, исполняющим его обязанности (далее – уполномоченное лицо).



1.7. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными работниками по их поручению.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес директора и Колледжа, должностных лиц Колледжа с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.12. 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.

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

II. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено на адрес Колледжа, должностным лицам Колледжа непосредственно заявителем, его представителем, получено по почте.

2.2. Обращение в устной форме передаётся заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются директору, в Колледж, должностным лицам Колледжа только с использованием Единого портала.

2.4. Работа с обращениями в форме электронного документа до проведения



интеграции с единой системой электронного документооборота осуществляется в соответствии со схемой работы с обращениями граждан, поступившими через платформу обратной связи, утвержденной **приложением № 2** к распоряжению от 01.04.2025 № 18 «Об организации работы платформы обратной связи (ПОС) на портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России».

2.5. 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.

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа по почте, принимаются секретарем руководителя, где осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан» системы 1С Колледж.

2.7. Секретарем директора при учёте и первичной обработке почты при приёме текста в письменной форме проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью директора либо лица его замещающего.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации секретарем колледжа в системе 1С Колледж в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления в Колледж.

В случае поступления в Колледж текстов в письменной форме, содержащих обращения и необращения, в выходные или праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращение в устной форме подлежит регистрации секретарем руководителя в день его поступления в Колледж с указанием времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, в электронную регистрационную карточку модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:



дата регистрации;
фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее – при наличии);
почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);
признак «многопишущий заявитель»;
канал поступления (вид доставки) (почта, Единый портал, личный приём, телефон, получено в Колледже и др.);
содержание обращения
срок исполнения
резолуция
Ф.И.О. исполнителя;
проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в Колледж тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению в 1С в модуле «Обращения граждан».

2.13. Секретарем директора проставляется учётный штамп «ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России» с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа.

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

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

2.16. После рассмотрения директором или лицом, исполняющим его обязанности, все обращения с резолюцией сканируются секретарем директора, сканированные образцы документов размещаются в 1С в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.17. 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.

2.18. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты секретарем директора сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению.

III. ПОСТАНОВКА НА КОНТРОЛЬ И ПРОДЛЕНИЕ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Директором или лицом, исполняющим его обязанности, на контроль ставятся все обращения, поступившие в Колледж.



3.2. 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, 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 директором/уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля и секретарем директора вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в 1С модуль «Обращение граждан». Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения директором/уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

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

4.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Колледже за исключением случаев, указанных в подпункте 4.2.1 настоящего пункта.

4.2. Ответ заявителю предоставляется исполнителем в приемную директора для доклада директору или лицу, исполняющего его обязанности не позднее, чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении директора/уполномоченного лица. Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Колледже.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 № 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 Указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 № 26 «О некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, в 2023 и 2024 годах», поступившие в адрес Колледжа, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Колледже.



4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, о чём исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Колледже сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью директора.

4.5. 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 4.3. настоящего раздела 4.

4.6. Директор, 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.

Дополнительно директор/уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.7. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в адрес директора, Колледжа или должностного лица Колледжа.

4.8. 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.

4.8.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.8 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего 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 и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес директора, Колледжа или одному и тому же должностному лицу Колледжа.

4.8.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.8 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя директора о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом Колледжа, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.8.3. В случае принятия решения о прекращении переписки с заявителем, исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью директора о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем.

В случае принятия отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с требованиями настоящего Положения.

4.8.4. В дальнейшем при получении в адрес директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение секретарем директора списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.9. 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.



4.10. 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.

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

Директор/уполномоченное лицо вправе сократить сроки подготовки ответа заявителю.

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

4.13. 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.

4.14. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- 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 4.3. настоящего раздела;
- уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;
- докладывает директору/уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения.

4.15. Исполнитель при подготовке проекта ответа заявителю:

1) чётко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворён, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в



административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

4.16. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. 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 (обобщенного) ответа заявителю.

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

4.17. Ответ заявителю подписываются директором либо лицом его замещающим.

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

После направления ответа на электронный адрес заявителя секретарем директора сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.19. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через приемную и допускается только по согласованию с директором либо лицом его замещающим при условии подтверждения обоснованности переадресации.

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

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.20. При оценке ответов заявителям секретарь руководителя, руководители структурных подразделений, согласно компетенции, осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка Колледжа
 - б) ссылки на дату и номер обращения;
 - в) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- 3) анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- г) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия

конкретного решения по обращению.

4.21. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречий по содержанию информации.

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



4.22. 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 заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.23. Секретарь руководителя делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке, прикрепляет сканированный образ ответа заявителю, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения в адрес исполнителей и делает связь ответа заявителя с ЭРК обращения.

4.24. 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 ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, секретарь руководителя возвращает обращение исполнителю.

4.25. 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».

4.26. Заявитель либо его представитель – лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

V. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

5.1. Личный приём проводится директором, заместителями директора, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом директора по предварительной записи.

5.2. На личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела, можно записаться, направив письменное обращение, обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала, а также сформулировав устное обращение, в том числе по телефону.

5.3. Предварительный личный приём проводится с понедельника по пятницу с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 (кроме праздничных дней).

5.4. Организацию личного приёма директора осуществляет секретарь руководителя, заместители директора организуют личный прием самостоятельно.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём, уведомления о переносе даты и времени личного приема осуществляются по абонентскому номеру телефонной связи,



посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 1 день до даты, назначенной директором/уполномоченным лицом.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ 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.

5.6. Подготовку материалов к личному приёму директора обеспечивают руководители структурных подразделений Колледжа, согласно компетенции.

5.7. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (**приложение № 1**). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, секретарем руководителя, заявителю разъясняется право направить обращение в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.8. На личном приеме директора/уполномоченного лица, должностных лиц могут присутствовать сотрудники, в компетенцию которых входит решение рассматриваемого вопроса.

5.9. В ходе личного приёма:

5.9.1. Секретарь руководителя /должностные лица оформляют карточку личного приема.

5.9.2. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.9.3. 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 ставится подпись заявителя в строке: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

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

5.9.5. На копии письменного обращения секретарем руководителя ставится штамп установленной формы о приёме обращения в Колледже.

5.10. Секретарем руководителя обращения с личного приёма регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы 1С Колледж, ставятся на контроль в день личного приема и направляются для исполнения в структурные подразделения Колледжа после резолюции директора/ должностных лиц.



5.11. Контроль за исполнением поручений по обращениям с личного приёма осуществляет секретарь руководителя.

5.12. Поручения по обращениям с личного приёма снимаются с контроля или ставятся на повторный контроль на основании личной резолюции директора/ должностных лиц, проводивших личный прием.

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

6.1. 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.

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

6.3. 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»).

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

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

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

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес директора, в Колледж, должностных лиц Колледжа для принятия мер, возлагается на должностных лиц Колледжа, назначенных соответствующим правовым актом ответственными за работу с обращениями граждан.

7.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- предоставление информации должностному лицу Колледжа для принятия решения.

7.3. 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.



7.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями в Колледже;
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

- а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений.

7.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- упреждающий (еженедельный).

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

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

7.8. 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.

7.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящим Положением секретарем директора направляется докладная записка на имя директора для принятия решения.

VIII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДИРЕКТОРА И КОЛЛЕДЖА

8.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в 1С модуле «Обращения граждан» 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.

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

8.3. 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.



8.4. 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.

8.5. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо абонентский номер телефонной связи, 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.

8.6. Директором/уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредставлении информации 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.

8.7. 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.

8.8. На запрос в устной форме по абонентскому номеру телефонной связи Колледжа (8(422) 42-05-57), которая функционирует ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с понедельника по пятницу с 08.00 до 12.00 и с 12.30 до 16.30 предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Колледжа, приёмной директора;
- о порядке и формах обращения в адрес директора, Колледжа, должностных лиц Колледжа
- 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.

8.9. 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.

Рассмотрение запросов производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

8.10. Устные сообщения, поступившие на «горячую линию» Колледжа, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровья обучающихся образовательных организаций, при поступлении которых заполняется карточка обращения по телефону (приложение № 2).

8.11. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 8.10 настоящего раздела, работником отдела обращений, принимается одно из следующих решений:

об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган запроса в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Колледжа, директора, должностных лиц Колледжа.



УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ЛНА 2.02-24 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБЩЕМ СОБРАНИИ (КОНФЕРЕНЦИИ)
РАБОТНИКОВ И ОБУЧАЮЩИХСЯ ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

Приложение N 1

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

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:

Частота обращений: _____ Телефон _____
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:

Приложение N 2

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

**Карточка обращений по телефону
«информационно-справочной» телефонной линии**

Дата обращения: _____

Ф.И.О.

Телефон: _____

Содержание обращения:

[illegible]

**УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

ЛНА 2.02-24 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБЩЕМ СОБРАНИИ (КОНФЕРЕНЦИИ)
РАБОТНИКОВ И ОБУЧАЮЩИХСЯ ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>
<i>Разработал</i>	Секретарь руководителя	В.В. Чухловина
<i>Согласовал</i>	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе	Е.Я. Шилова

**УЛЬЯНОВСКИЙ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ****ЛНА 2.02-24 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБЩЕМ СОБРАНИИ (КОНФЕРЕНЦИИ)
РАБОТНИКОВ И ОБУЧАЮЩИХСЯ ФГБ ПОУ «УФК» МИНЗДРАВА РОССИИ****ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ измене ния	Номера листов (страниц)			Всего листов (страниц) в документе	Вход. № сопроводитель ного документа и дата	Подпись ответственного за внесение	Дата
	Изменен ных	Новых	Аннули рованн ых				

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

[illegible]