

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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

01.04.2025

№ 18

г.Ульяновск

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

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», распоряжением Губернатора Ульяновской области от 12.10.2020 № 1173-р «Об апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в Ульяновской области», от 27.12.2021 №1192-р «О сокращённом сроке рассмотрения сообщений граждан»:

1. Установить в ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России срок рассмотрения всех категорий и подкатегорий сообщений граждан, поступивших через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал) с использованием Платформы обратной связи (далее - ПОС, сообщение) не более 7 календарных дней.
2. Назначить заместителя директора по УВР Шилову Е. Я. ответственным лицом за организацию работы в ПОС и осуществление контроля за рассмотрением сообщений и обращений граждан, поступивших через Единый портал с использованием ПОС.
3. В период временного отсутствия Шиловой Е.Я. возложить ответственность за организацию работы в ПОС на заместителя директора по безопасности, ГО и МР Бакирову Е.В.
4. Утвердить:
  - Перечень должностных лиц, имеющих соответствующую роль в системе ПОС, согласно Приложению 1;

- Схему работы с обращениями граждан, поступившими через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) с использованием Платформы обратной связи (ПОС) (Приложение 2).

5. Указать на персональную ответственность за своевременное, актуальное и достоверное предоставление информации на сообщения и обращения в рамках своей компетенции должностным лицам, указанным в Приложении 1 к настоящему распоряжению.

6. Организовать работу с обращениями граждан, поступающими через Единый портал с использованием ПОС, в соответствии со схемой работы с обращениями граждан, поступившими через платформу обратной связи, утвержденной Приложением 2 к настоящему распоряжению.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой

И.о.директора



Е.Я.Шилова

## ПЕРЕЧЕНЬ

должностных лиц, имеющих соответствующую роль в системе платформа обратной связи

№ п/п	ФИО ответственного должностного лица	Роль ответственных лиц для работы в системе платформы обратной связи (ПОС)	Описание роли	Функциональные обязанности ответственного должностного лица
1.	Денисова Л.И., директор	Руководитель	Должностное лицо организации, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения с использованием функционала автоматизированного рабочего места (далее - АРМ) Руководителя личного кабинета организации (далее - ЛКО)	Решение (реализация) проблем (предложений), содержащихся в сообщениях и обращениях граждан, поступивших через систему платформы обратной связи (далее - ПОС), соблюдение сроков решения (реализации) проблем (предложений), указанных в сообщениях и обращениях; своевременное утверждение подготовленного исполнителем ответа на обращение заявителя
2.	Шилова Е.Я., зам.диретора по УВР	Руководитель	Должностное лицо организации, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения с использованием функционала автоматизированного рабочего места (далее - АРМ) Руководителя личного кабинета организации (далее - ЛКО)	Решение (реализация) проблем (предложений), содержащихся в сообщениях и обращениях граждан, поступивших через систему платформы обратной связи (далее - ПОС), соблюдение сроков решения (реализации) проблем (предложений), указанных в сообщениях и обращениях; своевременное утверждение подготовленного исполнителем ответа на обращение заявителя
		Куратор	Должностное лицо, уполномоченное осуществлять контроль за процессом обработки сообщений и обращений, а также функции по анализу данных и подготовке статистической отчётности с использованием функционала АРМ	Качественное и своевременное предоставление ежемесячных отчетов по исполнению Постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 № 1844
		Исполнитель	Должностное лицо, уполномоченное осуществлять рассмотрение сообщений, обращений и подготовку ответов на них с использованием функционала АРМ	Качественная, достоверная, своевременная подготовка ответов заявителям, отправка их на согласование и утверждение.

3.	Бакирова Е.В., зам.директора по безопасности, ГО и МР	Руководитель          Исполнитель	<p>Должностное лицо организации, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения с использованием функционала автоматизированного рабочего места (далее - АРМ) Руководителя личного кабинета организации (далее - ЛКО)</p> <p>Должностное лицо, уполномоченное осуществлять рассмотрение сообщений, обращений и подготовку ответов на них с использованием функционала АРМ</p>	<p>Решение (реализация) проблем (предложений), содержащихся в сообщениях и обращениях граждан, поступивших через систему платформы обратной связи (далее - ПОС), соблюдение сроков решения (реализации) проблем (предложений), указанных в сообщениях и обращениях; своевременное утверждение подготовленного исполнителем ответа на обращение заявителя.</p> <p>Качественная, достоверная, своевременная подготовка ответов заявителям, отправка их на согласование и утверждение.</p>
4.	Чухловина В.В., секретарь руководителя	Координатор	<p>Должностное лицо организации, уполномоченное осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на сообщения с использованием функционала АРМ</p>	<p>Своевременное распределение сообщений и обращений граждан на исполнение в системе в соответствии с тематикой и сутью вопроса. Экспорт обращения в формате PDF, регистрация обращения (с прикреплением экспортированного из ПОС обращения в формате PDF), внесение резолюции уполномоченного лица, назначение ответственного исполнителя в организации</p> <p>Контроль своевременности ответа на сообщения заявителей.</p>

**СХЕМА**  
**работы с обращениями граждан, поступившими**  
**через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)**  
**с использованием Платформы обратной связи**

Регистрации в 1С Колледж ПРОФ подлежат обращения граждан, поступившие в ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России (далее - Колледж) через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал) с использованием Платформы обратной связи (далее - ПОС) с признаком «Обращение по 59-ФЗ». Первичную обработку обращений граждан, поступивших в Колледж через Единый портал с использованием ПОС, осуществляет секретарь руководителя в соответствии с назначенной ролью в соответствии с Приложением 1 к настоящему распоряжению. Подготовку и направление ответов на обращения граждан в ПОС осуществляют должностные лица в соответствии с назначенной ролью в соответствии с Приложением 1 к настоящему распоряжению.

№ п/п	Действия	ПОС	1С Колледж	Исполнитель	Роль в ПОС
1.	Экспорт обращения в формате PDF	+	-	Секретарь руководителя	Координатор
2.	Регистрация обращения (с прикреплением экспортированного из ПОС обращения в формате PDF)	-	+	Секретарь руководителя	Координатор
3.	Внесение резолюции уполномоченного лица	-	+	Секретарь руководителя	Координатор
4.	Назначение ответственного исполнителя в организации	+	-	Директор Колледжа	Руководитель
5.	Работа в соответствии с Положением об организации работы с обращениями и запросами граждан в ФГБ ПОУ «УФК» Минздрава России, утвержденного приказом директора от 01.04.2025 № 134 од	-	+	Уполномоченное лицо	Руководитель Исполнитель
6.	Подготовка ответа на обращение	-	+	Уполномоченное лицо	Руководитель Исполнитель
7.	Регистрация и направление на электронную почту заявителю образ ответа на обращение, подписанного УКЭП, в формате PDF	-	+	Секретарь руководителя	Координатор
8.	Направление заявителю сообщения, о рассмотрении обращения (к сообщению прикрепляется образ ответа из 1 С в формате PDF, поле текст заполняется информацией из ответа)	-	+	Секретарь руководителя	Координатор
9.	Прикрепление в отчёт об исполнении образ сообщения заявителю из ПОС в формате PDF	-	+	Секретарь руководителя	Координатор
10.	Снимает с контроля при наличии в отчёте об исполнении образа сообщения заявителю в формате PDF	-	+	Секретарь руководителя	Координатор