

**государственное бюджетное учреждение  
«Центр сертификации и контроля качества лекарственных средств»**

**П Р И К А З**

30.01.2016 № 2/1-А

г. Пенза

**Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в  
государственном бюджетном учреждении «Центр сертификации и  
контроля качества лекарственных средств»**

В целях повышения качества организации и упорядочения работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении «Центр сертификации и контроля качества лекарственных средств», руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в государственном бюджетном учреждении «Центр сертификации и контроля качества лекарственных средств» (далее – Инструкция).

2. Руководителям структурных подразделений государственного бюджетного учреждения «Центр сертификации и контроля качества лекарственных средств» обеспечить изучение и исполнение подчиненными сотрудниками требований Инструкции, утвержденной настоящим приказом и принять меры по неукоснительному их исполнению.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.Ф. Егоров

УТВЕРЖДЕНА  
приказом государственного  
бюджетного учреждения «Центр  
сертификации и контроля качества  
лекарственных средств»

от 30.01.2016 № 2/1-А

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по**  
**ним в государственном бюджетном учреждении «Центр сертификации и**  
**контроля качества лекарственных средств»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок приёма, регистрации, направления на рассмотрение, рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, определяет сроки и последовательность действий работников государственного бюджетного учреждения «Центр сертификации и контроля качества лекарственных средств» (далее ГБУ ЦСККЛС), а также порядок осуществления контроля за работой по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в ГБУ ЦСККЛС (далее – **Учреждение**).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с основными положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденным постановлением Совета Министров СССР от 13.10.1981 № 986 «О порядке ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»;

1.3. Отдел сертификации и контроля качества лекарственных средств Учреждения (далее – **Отдел**) обеспечивает ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства.

**2. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции**

2.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

2.1.1. **обращение гражданина** – направленные в учреждение или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба гражданина либо группы лиц, а также устное обращение гражданина;

2.1.2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения или его структурных подразделений, отдельных сотрудников Учреждения;

2.1.3. **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2.1.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.1.5. **повторное обращение** – предложение, заявление, жалоба, поступившее от одного и того же гражданина (группы лиц), по одному и тому же вопросу, если с момента подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

2.1.6. **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения.

Должностными лицами в Учреждении являются Директор ГБУ ЦСККЛС (далее – **Директор**), начальники отделов Учреждения, заведующий складом Учреждения (далее – **руководитель**);

2.1.7. **исполнитель** – сотрудник Учреждения, которому обращение гражданина передано на рассмотрение в соответствии с резолюцией Директора и руководителя.

### 3. Приём письменных обращений граждан, регистрация и направление на рассмотрение

3.1. Приём письменных обращений непосредственно от граждан либо от представителей общественных и (или) иных организаций производится в отделе сертификации и контроля качества лекарственных средств Учреждения. По просьбе обратившихся выдается расписка в получении письменного обращения установленной формы, которая приведена в приложении № 2 к настоящей Инструкции.

3.2. Специалист отдела Учреждения, на которого в соответствии с должностной инструкцией, утверждённой Директором, возложена ответственность за организацию работы с письменными обращениями граждан (**далее – специалист по жалобам**), осуществляет ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией:

а) производит вскрытие конвертов и проставляет регистрационный штамп «ГБУ ЦСККЛС ПОЛУЧЕНО. Дата. Входящий номер». Место проставления штампа установлено ГОСТом 6.30-2003. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения;

в) регистрирует все поступающие в Учреждение обращения граждан в день их поступления и заносит в Журнал регистрации письменных обращений граждан, форма которого приведена в приложении №1;

3.3. После регистрации специалист по жалобам передает Директору обращения граждан на рассмотрение.

3.4. Директор знакомится с содержанием обращения гражданина и накладывает резолюцию, в которой указывает фамилию и инициалы исполнителя, а при необходимости – укороченный срок исполнения.

3.5. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы входят в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, Директор принимает решение о переадресации обращения и накладывает резолюцию, в которой даёт поручение исполнителю подготовить сопроводительное письмо в компетентный орган (должностному лицу) и письменное уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в компетентный орган (должностному лицу).

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются в обращении.

3.6. Специалист по жалобам не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения гражданина с резолюцией Директора передает обращение на рассмотрение исполнителю в соответствии с резолюцией Директора.

3.7. Конверты к письмам сохраняют в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения предложения, заявления и жалобы, а также в других необходимых случаях по решению заведующего Отделом.

3.8. Регистрационный индекс (номер) письменных обращений состоит из начальной буквы фамилии автора обращения, порядкового номера поступившего обращения (например, А-16, где «А» - начальная буква фамилии автора, 16 – порядковый номер).

3.9. Повторным обращениям при их поступлении присваивают очередной регистрационный индекс (номер), а в графе 5 Журнала регистрации письменных обращений граждан указывает регистрационный индекс предыдущих обращений. В правом верхнем углу повторных предложений, заявлений и жалоб и делают отметку «Повторно». При поступлении повторного обращения специалистом учреждения по жалобам подбирается вся предшествующая переписка.

Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Специалист по жалобам формирует материалы по рассмотрению повторных обращений в течение одного календарного года в одно дело.

3.10. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Учреждение, учитывают под регистрационным индексом (номером) первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-41/1, Д-41/2, Д-41/3).

#### **4. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов по ним**

4.1. Исполнитель обязан принять обращение гражданина с резолюцией Директора на рассмотрение (под роспись в Журнале регистрации письменных обращений граждан, форма которого приведена в приложении №1) в соответствии с резолюцией Директора и:

а) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости - с участием гражданина (граждан), направившего обращение,

б) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (граждан);

в) подготовить проект письменного ответа гражданину по существу всех поставленных в его обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящей Инструкции;

д) подготовить проект сопроводительного письма в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, а также проект письменного уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в компетентный орган (учреждение, должностному лицу);

е) подготовить проект письменного ответа должностному лицу, направившему обращение гражданина на рассмотрение в Учреждение, о результатах рассмотрения данного обращения.

4.2. Исполнитель имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях учреждения и у иных должностных лиц.

4.3. В случае перечисления в резолюции директора 2-х или более исполнителей, **ответственным исполнителем** является исполнитель, указанный в резолюции **первым**, который готовит ответ на обращение гражданина с обобщением информации, представленной соисполнителем(ями). В свою очередь, соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы по рассмотрению обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Если органом, направившим обращение для рассмотрения, установлен иной срок исполнения, он является обязательным для исполнителей.

4.4. О результатах рассмотрения обращений авторам направляются письменный ответ.

## 5. Рассмотрение отдельных видов обращений

5.1. Отдельные обращения могут быть оставлены **без рассмотрения по существу и (или) ответа в случаях:**

а) отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ.

б) если поступившее обращение не содержит конкретных предложений или просьб, в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения;

в) наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, с направлением сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

г) если текст полученного обращения не поддается прочтению, обращение не рассматривается, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган либо должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем специалист по жалобам в письменной форме за подписью Директора, сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

д) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#). Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

ж) если в обращении обжалуется судебное решение (другой судебный акт);

з) повторного поступления обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, при условии, что дальнейшая переписка с гражданином по данному вопросу признана нецелесообразной и прекращена, о чем гражданин, направивший обращение, своевременно письменно уведомлялся. Такое обращение списывается должностным лицом Учреждения «В дело».

и) направления гражданином письменного (в форме электронного документа) заявления об отказе получения письменного ответа и (или) прекращении рассмотрения его ранее зарегистрированного обращения.

В материалы по рассмотрению обращения, содержащего отказ от получения письменного ответа, прилагается письменная информация за подписью исполнителя о ходе и результатах рассмотрения обращения (если оно было проведено), с визой директора «В дело», которая с приложением к ней заявления автора обращения об отказе от получения письменного ответа, является основанием для снятия обращения с контроля исполнения.

Направление письменного уведомления заявителю о прекращении рассмотрения его обращения обязательно.

5.2. Ответы на обращения граждан, поступившие в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляются по указанным в обращении почтовому адресу - на бумажном носителе, по электронному (при отсутствии почтового либо при наличии такой просьбы) – сканированный вид подписанного ответа.

5.3. Обращения граждан, поступившие в Учреждение по информационным системам общего пользования без указания фамилии, инициалов гражданина,

направившего обращение, и почтового (электронного) адреса, после регистрации по резолюции Директора учреждения направляются «В дело» без рассмотрения.

5.4. Критические публикации средств массовой информации (далее - СМИ) по следам рассмотрения ими обращений граждан в редакции газет и иных СМИ, регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений и передаются Директору для дальнейшего контроля за рассмотрением, подготовкой ответа и направлением их в СМИ.

5.5. Ответ на обращение, поступившее из СМИ, направляется ответственным исполнителем в печатное СМИ, в котором было опубликовано обращение, и (или) орган, направивший публикацию для рассмотрения.

## 6. Личный приём граждан

6.1. Приём граждан Директором ведётся в дни, установленные приказом по Учреждению. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах, доводится до сведения граждан путём размещения утверждённого графика на специально оборудованном стенде при входе в учреждение и на сайте учреждения.

6.2. Приём граждан исполнителями осуществляется ежедневно (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) с 8.00 до 16.00 (обед с 12.00 до 12.30) в порядке общей очереди.

6.3. Личный прием граждан в Учреждение имеет следующие формы:

6.3.1. личное обращение гражданина непосредственно в Учреждение;

6.3.2. личное обращение гражданина по телефону («телефон доверия» (8412)-45-23-65).

6.4. Специалист Отдела, в должностные обязанности которого входят обязанности по организации работы личного приема граждан Учреждения (далее - специалист отдела), в помещении отдела контроля качества и сертификации лекарственных средств):

6.4.1. обеспечивает в порядке очереди организацию личного приёма граждан;

6.4.2. осуществляет разъяснения о порядке проведения приёма в Учреждении по телефону (8412) 45-23-65;

6.4.3. даёт гражданину разъяснение в ходе личного приёма (разговора по телефону), куда и в каком порядке следует ему обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения (должностного лица).

6.5. Регистрацию и организацию приема граждан Директором во время проведения личного приёма осуществляет специалист отдела. Регистрация обращений осуществляется в **Журнале регистрации личного приема граждан**, форма которой приведена в приложении № 4 к настоящей Инструкции.

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7 Содержание устного обращения специалист отдела вносит в Журнал регистрации личного приема граждан, сведения личного характера о гражданине (фамилия, имя, отчество), почтовый адрес, по которому при необходимости ему

может быть направлен письменный ответ, суть обращения (краткое содержание) и другие необходимые для рассмотрения сведения.

6.8. Регистрационный индекс устного обращения дополняется литером «ЛПР», указывающим на то, что гражданин обратился в Учреждение на личный приём, (например, А-56-ЛПР).

6.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

6.10. Обращение гражданина, принятое по «Телефону доверия», подлежит регистрации и рассмотрению в порядке регистрации и рассмотрения, установленном настоящей Инструкцией для устных обращений. Регистрационный индекс обращений, поступивших по «Телефону доверия», дополняется литером «ТД», указывающим на то, что гражданин обратился в Учреждение по телефону доверия (например, А-56-ТД).

6.11. Устные обращения, поступившие Директору при проведении «прямых линий» по телефону, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для рассмотрения устных обращений.

Регистрационный индекс обращений, поступивших по телефону во время проведения «прямых линий» дополняется литером «ПЛ», указывающим на то, что гражданин обратился к руководителям и специалистам Учреждения по телефону во время проведения ими «прямой линии», которому поручено рассмотрение данного обращения либо рассмотревшему его (например, А-56-ПЛ).

6.12. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём ведущий личный приём либо специалист отдела (в ходе приема граждан Директором) делает соответствующую запись в Журнале регистрации личного приема граждан.

В остальных случаях Директор либо руководители отделов осуществляющие личный прием, направляют гражданину письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

6.13. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения (должностного лица), гражданину в ходе личного приёма дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.14. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **7. Сроки рассмотрения обращения и контроль за рассмотрением обращений**

7.1. Обращения граждан рассматриваются в течение **30 дней** со дня их регистрации, а не требующие проверки и специального изучения, ответы на которые носят разъяснительный характер – безотлагательно, но не позднее 15 дней.

Ответ на устное обращение, с согласия гражданина, даётся непосредственно в ходе проведения личного приёма, если факты, изложенные в его обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

В случае необходимости проведения проверки ответ на обращение направляется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

7.2. Обращения, поступившие в Учреждение и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции иных органов и учреждений, должностных лиц, не позднее чем в **7-дневный срок** направляются для рассмотрения по принадлежности с обязательным с извещением об этом заявителя.

7.3. По обращениям, поступившим непосредственно в Учреждение, в исключительных случаях срок их рассмотрения может быть продлён Директором, но не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением автора обращения о причинах продления, подготовленным и направленным ему исполнителем. В этом случае, подпись Директора на уведомлении заявителя является его согласием с предложением исполнителя о продлении срока рассмотрения обращения.

7.4. Срок рассмотрения письменных обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение из других органов и учреждений, в исключительных случаях может быть продлён с разрешения руководителя органа (учреждения), направившего обращение на рассмотрение в Учреждение, но не более, чем на тридцать дней с обязательным письменным уведомлением гражданина, подготовленным и направленным ему исполнителем.

7.5. О результатах рассмотрения обращений авторам специалист по жалобам направляет письменный ответ и делает соответствующие записи в Журнале регистрации обращений граждан.

7.6. Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения свобод и законных интересов граждан.

7.7. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Учреждения, куда они были направлены для исполнения.

7.8. Организация исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращения и приёма граждан, возлагается на структурные подразделения Учреждения, в компетенцию которых входят рассмотренные вопросы.

7.9. Специалисты Отдела, в должностные обязанности которых входит организация работы с письменными и устными обращениями граждан (**далее – специалисты Отдела**) осуществляют контроль за своевременным рассмотрением зарегистрированных обращений.

7.10. Обращения, на которые направлены промежуточные ответы, с контроля не снимают.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения с сообщением об этом заявителю.

## 8. Требования к составлению ответов при рассмотрении

## обращений граждан

8.1. Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде.

8.2. При составлении ответов по рассмотрению обращений граждан необходимо соблюдать следующие требования:

а) в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

б) ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов (абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим суть поставленного вопроса);

в) в ответе должно быть сообщено о результатах проверки – установленных нарушениях и имеющихся недостатках по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

г) при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

д) при отрицательном решении вопроса, поставленного в обращении, необходимо представлять аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

8.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

а) взаимоисключающая по содержанию информация;

б) формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

в) отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков (при их наличии);

г) отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она не совпадает с мнением и доводами заявителя;

в) отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

г) отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом авторам письма.

8.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов направляется ответ.

## 9. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

9.1. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

9.2. Обращения со всеми материалами по их рассмотрению возвращают после их разрешения специалистам Отдела для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел у исполнителей **запрещается**.

9.3. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, специалисты Отдела формируют в отдельные дела.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу.

9.4. При формировании дел специалисты Отдела проверяют их полноту (комплектность), правильность направления документов «В дело».

Изъятие документов из дел не допускается.

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

9.5. Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТом 17914-72 (форма приведена в приложении №3).

9.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на специалистов Отдела.

9.7. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

9.11. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

Приложение № 2  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и ведения  
делопроизводства по ним в  
государственном бюджетном  
учреждении «Центр сертификации и  
контроля качества лекарственных  
средств»

**РАСПИСКА**

Выдана \_\_\_\_\_,

проживающему(ей): \_\_\_\_\_,

в том, что \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. его (её) письменное обращение на \_\_\_\_\_ л.  
поступило в государственное бюджетное учреждение «Центр сертификации и  
контроля качества лекарственных средств».

Телефон для справок (8-8412) 45-23-65.

Специалист отдела контроля качества  
и сертификации лекарственных средств

Приложение № 5  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и ведения  
делопроизводства по ним в  
государственном бюджетном  
учреждении «Центр сертификации и  
контроля качества лекарственных  
средств»

**Примерная форма заполнения письменного  
обращения (заявление, предложение, жалоба)**

государственное бюджетное учреждение  
«Центр сертификации и контроля  
качества лекарственных средств» (либо  
наименование должности и (или) инициалы и  
фамилия должностного лица)

Фамилия, имя и отчество (последнее –  
при наличии) (для письменных  
обращений) гражданина,  
почтовый (электронный) адрес, по  
которому гражданину должен быть  
направлен ответ на обращение

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
(ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)**

Изложение сути обращения (в произвольной форме)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Выражаю добровольное согласие на использование, обработку и хранение персональных данных, касающихся меня и добровольно представленных мною в связи с рассмотрением заявления (жалобы, предложения)

Личная подпись, дата  
(для письменных обращений)

Приложение № 3

к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
ведения делопроизводства по ним в  
государственном бюджетном  
учреждении «Центр сертификации  
и контроля качества лекарственных  
средств»

**Министерство здравоохранения Пензенской области  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА  
ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ»**

**ДЕЛО № \_\_\_\_\_**

---

---

---

---

---

---

---

(фамилия, имя, отчество, адрес заявителя)

**НАЧАТО** \_\_\_\_\_**ОКОНЧЕНО** \_\_\_\_\_**НА** \_\_\_\_\_ **ЛИСТАХ****ХРАНИТЬ 5 ЛЕТ**

Приложение № 4  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
ведения делопроизводства по ним в  
государственном бюджетном  
учреждении «Центр сертификации  
и контроля качества лекарственных  
средств»

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения	ФИО и подпись лица, проводившего прием

Директору государственного  
бюджетного учреждения «Центр  
сертификации и контроля качества  
лекарственных средств»  
Егорову В.Ф.

---

(Фамилия, имя и отчество )

---

---

почтовый (электронный) адрес

---

ЗАЯВЛЕНИЕ  
(ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)

Прошу проверить лекарственный препарат  
(название, дозировка, серия, производитель)

---

Приобретен  
(дата, аптечное учреждение)

---

Причина обращения

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Для проведения анализа (без возврата) оставляю в ГБУ ЦСККЛС

---

---

---

Выражаю добровольное согласие на использование, обработку и хранение персональных данных, касающихся меня и добровольно представленных мною в связи с рассмотрением заявления (жалобы, предложения)

Личная подпись, дата  
(для письменных обращений)

