



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«ЧИТИНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

на заседании Методического совета

Протокол № 6 от «21» 03 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
ГПОУ «ЧИТИНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Введено в действие приказом № 127 от «10» 10 2018 г.

Редакция 01

Рег. № 82

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента: Административный регламент работы с обращениями физических и юридических лиц разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуг. Определяет сроки и порядок административных действий по обращению граждан и юридических лиц в частном плане и по заявлению в пределах установленных нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Право обращения в соответствии с законодательством РФ имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, юридические лица.

1.3. Для получения информации заявитель может обратиться в течение рабочей недели – с 8⁰⁰ до 17⁰⁰ часов к:

- директору колледжа;
- заместителям директора колледжа;
- в отдел кадров;
- главному бухгалтеру;
- ответственному секретарю приёмной комиссии

по адресу: 672000, г. Чита, ул. Полины Осипенко, 18.

График работы колледжа, размещён сайте колледжа,

Адрес официального сайта колледжа – chptk.ru

Адрес электронной почты – chitlcoll@megalink.ru.

Телефоны для справок: 35-52-54, 35-48-05.

1.4. Информация по обращению физических или юридических лиц может быть предоставлена по телефону, письмом, непосредственно в колледже, размещением информации на информационных стендах, на сайте колледжа и по электронной почте.

Процедура представления информации по обращению граждан, юридических лиц сообщается при личном или письменном обращении в сроки предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В период работы приёмной комиссии (не позднее 15 августа) информация по обращению граждан и юридических лиц предоставляется ежедневно.

1.5.Для получения информации заявитель может обратиться лично или посредством подачи заявления, в котором указывается фамилия, имя, отчество, место регистрации или проживания, а также излагается определенный запрос. Получатели информации имеют право на неоднократное обращение.

1.6.Основанием для приостановления оказания услуги по предоставлению информации являются неполные сведения в обращении заявителя.

1.7.Максимальный срок во время приёма граждан не может превышать 20 минут на одного заявителя.

Общее время выполнения действий по приёму граждан не должен превышать 30 минут.

Предоставление услуги – ответ на письменное заявление по запросу граждан направляется по месту почтового адреса не позднее 10 дней после обращения в образовательное учреждение.

Предоставление информации по телефону – по мере поступления звонка вызова, предоставление услуги посредством Интернет-сайта в течение 3 дней.

2.Состав, последовательность и сроки обращения физических и юридических лиц

2.1.Выполнение административных действий в рамках предоставления услуг, информации осуществляется секретарем в приёмной директора колледжа и секретарём приёмной комиссии во время её работы в соответствии с приказом директора.

2.2.Административные процедуры при предоставлении услуг, информации:

2.2.1.Приём физических, юридических лиц и их заявлений осуществляется регистрацией в журнале регистрации, секретарем в приёмной директора колледжа и секретарём приёмной комиссии во время набора абитуриентов.

Основанием для предоставления информации, услуги является обращение заявителя в колледж с заявлением в устном или письменном виде.

2.3.Работник колледжа, ответственный за приём заявлений, документов:

2.3.1.проводит проверку представленного заявления;

2.3.2.удостоверяется в его подлинности – фамилия, имя, отчество, адрес места жительства написаны разборчиво и полностью;

2.3.3.регистрирует в журнале регистрации;

2.3.4.при отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении заполняет самостоятельно в программном исполнении с предоставлением на подпись заявителю, вносит в установленном порядке в журнал регистрации заявлений о приёме данного заявления;

2.3.5.по результатам административной процедуры по приёму заявлений (документов) работник, ответственный за приём заявлений (документов) формирует пакет документов заявителя и передаёт его для установления права на информацию или предоставления услуги представителю администрации на рассмотрение и оформление ответа предоставления конкретного вида информации.

2.4.Принятие решения о предоставлении информации или услуги.

По результатам рассмотрения документов и проверки, предоставленных заявителем сведений, представитель администрации, ответственный за рассмотрение данного заявления готовит решение – ответ о предоставлении информации-услуги.

2.5.Должностные лица, уполномоченные административные работники колледжа, обеспечивающие приём граждан проводят, кроме приёма заявлений, и личный приём граждан.

Личный приём ведётся по предварительной записи у секретаря в приёмной директора колледжа.

Запись граждан проводится при личном обращении или с использованием средств связи, электронной почты.

Работник, осуществляющий запись на личный приём информирует граждан о дате, месте и времени, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

2.6.Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

Заявитель имеет право на получение информации и документов в случае обращения с жалобой на административного работника в вышестоящие органы или суд.

Продолжительность рассмотрения жалобы не должна превышать 30 дней с момента её регистрации.

3.Формы контроля за исполнением Административного регламента работы по обращениям физических и юридических лиц:

3.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению информации, услуг, и принятием решений представителем администрации учреждения осуществляет директор ГПОУ «Читинский политехнический колледж».

3.2.Контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения работником учреждения положений настоящего регламента и своей должностной инструкции.