


Утверждаю
Директор ГПОУ «ЧПТК»
 А.С. Андриенко
« 29 » августа 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об Административном регламенте работы
с обращениями физических и юридических лиц в образовательном учреждении
ГПОУ «Читинский политехнический колледж»

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 в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

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:

- 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 на входе колледжа, в течение рабочей недели – с 8⁰⁰ до 17⁰⁰ часов.

Телефоны для справок: 35-52-54, 32-41-80.

Адрес официального сайта колледжа – chptk.ru

Адрес электронной почты – chitlescoll@megalink.ru.

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 и излагается запрос на истребуемую информацию.

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 заведующей канцелярией 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, заведующей канцелярией 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 работнику-администратору 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, работник-администратор, 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 заведующей канцелярией.

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 работником – администратором 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.