

приказом краевого государственного
автономного профессионального учреждения
«Региональный железнодорожный колледж»

от 03.02.2015 № 21/Аа

**Административный регламент по предоставлению государственной услуги
«Предоставление информации о вступительных испытаниях, а также о зачислении в
образовательное учреждение»**

1. Общие положения

1. Административный регламент (далее регламент) по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о вступительных испытаниях, а также о зачислении в образовательное учреждение» регламентирует порядок предоставления государственными образовательными учреждениями среднего профессионального образования Приморского края информации гражданам о вступительных испытаниях и (или) о зачислении в образовательное учреждение. Регламент определяет сроки и последовательность административных процедур, в учреждениях среднего профессионального образования (далее – КГА ПОУ «РЖДК») при предоставлении государственной услуги. Предоставление государственной услуги осуществляет КГА ПОУ «РЖДК». (Приложение № 2).

2. Административный регламент разработан в целях:

упорядочения и повышения качества исполнения государственной услуги предоставления информации о вступительных испытаниях и (или) о зачислении в профессиональные образовательные организации;

формирования единых подходов к исполнению государственной услуги; обеспечения доступности результатов исполнения государственной услуги; создания комфортных условий для участников отношений (далее – заявители), возникающих при исполнении государственной услуги.

3. КГА ПОУ «РЖДК» осуществляет государственную услугу в соответствии с Уставом и соответствующими приказами Министерства образования и науки Российской Федерации, регламентирующими порядок приема в имеющие государственную аккредитацию профессиональные образовательные организации.

4. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), должностных лиц, ответственных за выполнение отдельных административных процедур в КГА ПОУ «РЖДК» при осуществлении государственной услуги.

5. Исполнение государственной услуги осуществляется в соответствии с: Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2008 № 543 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении среднего профессионального образования».

6. Государственная услуга исполняется в КГА ПОУ «РЖДК» должностными лицами, за которыми закреплено ее исполнение в соответствии с должностной инструкцией или возложено ее исполнение приказом руководителя КГА ПОУ «РЖДК» (далее – должностные лица).

7. При исполнении государственной услуги должностные лица осуществляют взаимодействие с:

гражданами, подавшими документы для поступления в КГА ПОУ «РЖДК»;

руководителем КГА ПОУ «РЖДК»;
иными органами и организациями, гражданами, направившими запрос о предоставлении сведений о вступительных испытаниях и (или) о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК».

8. Заявителями являются:

граждане, подавшие документы для поступления в КГА ПОУ «РЖДК» (далее – заявители);

родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, подавших документы для поступления в КГА ПОУ «РЖДК»;

учредитель КГА ПОУ «РЖДК»;

департамент образования и науки Приморского края (далее - отраслевой орган);

Администрация Приморского края и ее структурные подразделения;

иные исполнительные органы государственной власти Приморского края и их структурные подразделения;

органы местного самоуправления Приморского края и их структурные подразделения;

юридические лица и граждане.

9. От имени юридических лиц информацию о вступительных испытаниях и (или) о зачислении в образовательное учреждение могут запрашивать:

лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности;

представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

II. Требования к порядку исполнения государственной услуги.

Информирование о порядке исполнения государственной услуги

10. Информация о порядке исполнения государственной услуги представляется на бумажном носителе, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования (через сайт в сети Интернет).

11. Сведения о местонахождении КГА ПОУ «РЖДК», контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты, адресе сайта в сети Интернет приводятся в справочнике для поступающих, на сайте КГА ПОУ «РЖДК» и отраслевого органа.

12. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности должностным лицом самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на ответственного секретаря приемной комиссии, председателя приемной комиссии КГА ПОУ «РЖДК».

Заголовок 3

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги

13. Получение информации по вопросам исполнения государственной услуги предоставляются должностными лицами, исполняющими государственную услугу, по следующим вопросам:

источникам получения информации о вступительных испытаниях, а также о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК»;

сроков и порядка прохождения вступительных испытаний, а также зачисления в КГА ПОУ «РЖДК»;

о возможности подачи письменного апелляционного заявления;

о возможности предоставления информации о результатах вступительных испытаний, а также о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК» в целом или ее части;

фамилии, имени, отчестве гражданина прошедшего вступительные испытания и об их результатах, а также о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК» гражданина, подавшего документы для поступления.

14. Информация предоставляется при личном контакте с заявителями, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной связи.

15. Информация в объеме, предусмотренном регламентом, предоставляется должностными лицами в течение всего срока исполнения государственной услуги на безвозмездной основе.

Результат исполнения государственной услуги

16. Конечными результатами исполнения государственной услуги являются: размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» ежегодных правил приема в КГА ПОУ «РЖДК»; размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» информации о перечне профессий/специальностей с указанием форм получения образования и количеством бюджетных мест, мест по договорам с оплатой стоимости обучения, перечнем, формами и расписанием всех проводимых в КГА ПОУ «РЖДК» вступительных испытаний (при их наличии); размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» информации о правилах подачи и рассмотрения апелляций; размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» в период приема документов от заявителей, поступающих информации о количестве поданных заявлений, в том числе пофамильный перечень лиц, подавших заявление, результатах сдачи вступительных испытаний, дополнительных вступительных испытаний (при их наличии) по каждой профессии/специальности профессионального образования, с выделением форм получения образования, указанием основных профессиональных образовательных программ, базовой и (или) углубленной подготовки; размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» после завершения приема документов от заявителей, поступающих в ОУ приказа (ов) о зачисленных лицах, имеющих право на поступление без вступительных испытаний; размещение после завершения вступительных испытаний на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» пофамильного перечня лиц с указанием количества набранных баллов, зачисление которых рассматривается приемной комиссией по различным условиям приема; рассмотрение апелляций от поступающих и (или) их родителей (законных представителей); размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» приказа(ов) о зачислении лиц с указанием количества баллов, набранных на вступительных испытаниях (при их наличии), как на бюджетные места, так и на места по договорам с оплатой стоимости обучения и основания зачисления (без вступительных испытаний, вне конкурса или целевой прием); предоставление информации заявителям по их запросу.

17. Процедура исполнения государственной услуги завершается получением: заявителем информации об условиях поступления в КГА ПОУ «РЖДК»; заявителем информации о результатах вступительных испытаний (при их наличии), а также о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК» лиц, подавших документы для поступления;

изданными приказами о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК», с пофамильным перечнем зачисленных лиц;
ответов заявителям на апелляционные заявления.

Таблица 3

Требования к составу документов, необходимых для исполнения государственной услуги

18. Для прохождения вступительных испытаний (при их наличии) и (или) зачисления в КГА ПОУ «РЖДК» поступающий лично подает КГА ПОУ «РЖДК» заявление и необходимые документы. Заявление и необходимые документы поступающий подает на выбранную профессию/специальность, по которой он желает обучаться.

19. Перечень документов, необходимых для прохождения вступительных испытаний (при их наличии) и (или) зачисления, сроки подачи документов, информацию о наличии вступительных испытаний и условия их прохождения гражданин может получить в КГА ПОУ «РЖДК» по телефону, при личном обращении, на сайте КГА ПОУ «РЖДК» в сети Интернет.

Требования к размещению и оформлению помещений КГА ПОУ

20. Здание (строение), в котором расположено КГА ПОУ «РЖДК», должно быть размещено в доступном для заявителей месте.

21. Здание (строение), в котором расположено КГА ПОУ «РЖДК», должно иметь вход, обеспечивающий свободный доступ заявителей в помещение. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о КГА ПОУ «РЖДК», а именно:

наименование отраслевого органа;

полное наименование КГА ПОУ «РЖДК» в соответствии с Уставом;

режим работы.

Помещения КГА ПОУ «РЖДК» оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

22. Рабочие места должностных лиц, ответственных за исполнение государственной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, программным продуктам, сети Интернет, печатающим устройствам. Рабочие места должностных лиц должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Кабинеты должностных лиц, ответственных за исполнение государственной услуги, должны иметь информационные таблички с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности должностных лиц, осуществляющих исполнение государственной услуги;

графика (режима) работы.

23. Присутственные места для ожидания, приема заявителей при подаче документов для поступления в КГА ПОУ «РЖДК» и (или) письменных апелляционных заявлений должны быть оборудованы стульями. Предельный срок ожидания в очереди при подаче документов или получении ответа составляет не более 20 минут. Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц с заявителями должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда должностных лиц.

Сроки исполнения государственной услуги

24. Срок начала исполнения государственной услуги начинается не позднее 1 февраля текущего календарного года и заканчивается не ранее 25 декабря текущего календарного года.

25. Срок представления заявителям информации в устной форме не должен превышать 20 минут. Срок работы с письменными апелляционными заявлениями составляет 2 рабочих дня после объявления результатов вступительных испытаний (при их наличии)

Основания для отказа в исполнении государственной услуги:

- отсутствие оригинала документа государственного образца об образовании или его заверенную в установленном порядке ксерокопию;
- имеющиеся медицинские противопоказания к работе и производственному обучению по конкретной профессии/специальности;
- нарушение сроков подачи заявления;
- несоответствие уровня базового образования реализуемым профессиональным образовательным программам.

Заголовок

III. Административные процедуры

Заголовок 3

Последовательность административных действий (процедур)

Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению государственной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту. Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

создание приказом руководителя КГА ПОУ «РЖДК» приемной комиссии; назначение приказом руководителя КГА ПОУ «РЖДК» председателя приемной комиссии, ответственного секретаря приемной комиссии, членов приемной комиссии – должностных лиц, ответственных за исполнение государственной услуги и распределение их полномочий;

назначение приказом председателя приемной комиссии КГА ПОУ «РЖДК» апелляционной комиссии;

утверждение приказом руководителя КГА ПОУ «РЖДК» ежегодных правил приема;

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» ежегодных правил приема;

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» информации о перечне профессий/специальностей с указанием форм получения образования и количеством бюджетных мест и мест по договорам с оплатой стоимости обучения, перечнем, формами и расписанием всех проводимых в КГА ПОУ «РЖДК» вступительных испытаний (при их наличии);

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» информации о правилах подачи и рассмотрения апелляций;

прием документов от заявителей, поступающих в КГА ПОУ «РЖДК»;

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» в период приема документов от заявителей, поступающих в КГА ПОУ «РЖДК» информации о количестве поданных заявлений, в том числе пофамильный перечень лиц, подавших заявление по каждой профессии/специальности, с выделением форм получения

образования, указанием основных профессиональных образовательных программ базовой и (или) углубленной подготовки;

проведение в КГА ПОУ «РЖДК» вступительных испытаний (при их наличии);
размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» информации о конкурсе и результатах вступительных испытаний (при их наличии);

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» сроков предоставления поступающими оригиналов документов государственного образца и других документов, необходимых для зачисления;

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» после завершения приема документов от заявителей, поступающих в КГА ПОУ «РЖДК» приказа(ов) о зачисленных лицах, имеющих право на поступление без вступительных испытаний;

размещение после завершения вступительных испытаний на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» пофамильного перечня лиц с указанием количества набранных баллов, зачисление которых рассматривается приемной комиссией по различным условиям приема;

рассмотрение апелляций от поступающих и (или) их родителей (законных представителей);

издание приказов о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК»;

размещение на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» приказа(ов) о зачислении с результатами вступительных испытаний, как на бюджетные места, так и на места по договорам с оплатой стоимости обучения и основания зачисления (без вступительных испытаний, вне конкурса или целевой прием);

предоставление информации заявителям по их запросу.

Порядок исполнения административных действий (процедур)

26. Основанием для начала исполнения государственной услуги является приказ руководителя КГА ПОУ «РЖДК» о создании приемной комиссии КГА ПОУ «РЖДК», назначении председателя приемной комиссии, ответственного секретаря приемной комиссии, членов приемной комиссии - должностных лиц, ответственных за исполнение государственной услуги.

27. Должностные лица, ответственные за исполнение государственной услуги организуют работу с заявителями, подающими документы для поступления в КГА ПОУ «РЖДК», организуют проведение вступительных испытаний (при их наличии), размещение информации на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» в установленные сроки, изготавливают приказы о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК», предоставляют информацию по запросам заявителей.

28. При подаче заявителем документов для поступления в КГА ПОУ «РЖДК» прием осуществляет ответственный секретарь приемной комиссии ОУ. Заявителю выдается расписка о приеме документов в ОУ.

Ежедневно на стенде приемной комиссии ОУ размещается информация о количестве поданных заявлений, в том числе пофамильный перечень лиц, подавших заявление по каждой профессии и (или) специальности с выделением форм получения образования, указанием основных профессиональных образовательных программ и (или) углубленной подготовки

29. После завершения приема документов от заявителей, поступающих в КГА ПОУ «РЖДК» на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» размещается приказ(ы) о зачислении лиц, имеющих право на поступление без вступительных испытаний.

30. Должностные лица организуют для поступающих проведение вступительных

испытаний (при их наличии). Вступительные испытания организуются в соответствии с ежегодными правилами приема в КГА ПОУ «РЖДК». После завершения в КГА ПОУ «РЖДК» вступительных испытаний (при их наличии) на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК» размещается пофамильный перечень всех лиц, проходивших в КГА ПОУ «РЖДК» вступительные испытания, зачисление которых рассматривается приемной комиссией по различным условиям приема.

31. По результатам вступительного испытания, заявитель имеет право подать в апелляционную комиссию КГА ПОУ «РЖДК» письменное апелляционное заявление о нарушении, по его мнению, установленного порядка проведения испытания и (или) несогласии с его (их) результатами. При подаче заявителем письменного апелляционного заявления прием осуществляет ответственный секретарь приемной комиссии КГА ПОУ «РЖДК». Письменное апелляционное заявление регистрируется, затем председатель приемной комиссии КГА ПОУ «РЖДК» направляет его на исполнение должностным лицам в апелляционную комиссию.

32. Должностные лица, ответственные за исполнение государственной услуги издают приказ (ы) о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК» за подписью руководителя КГА ПОУ «РЖДК», размещают их на стенде приемной комиссии и на официальном сайте КГА ПОУ «РЖДК». В приказе(ах) указываются результаты вступительных испытаний, как на бюджетные места, так и на места по договорам с оплатой стоимости обучения и основания зачисления (без вступительных испытаний, вне конкурса или целевой прием).

33. Должностные лица, ответственные за исполнение государственной услуги, при устном запросе заявителей осуществляют поиск информации и дают устный ответ заявителю. Предельный срок ожидания ответа заявителем составляет не более 20 минут.

34. При непосредственном обращении заявителя к руководителю КГА ПОУ «РЖДК», по его решению заявитель может быть направлен к должностному лицу, ответственному за исполнение государственной услуги.

35. Ответственным за исполнение государственной услуги является директор КГА ПОУ «РЖДК».

IV. Порядок и формы государственного контроля за предоставлением государственной услуги.

Органом исполнительной власти, осуществляющим контроль за выполнением действий, связанных с реализацией государственной функции по зачислению в КГА ПОУ «РЖДК», является департамент образования и науки Приморского края в лице специалистов отдела профессионального образования и науки департамента образования и науки Приморского края. Контроль осуществляется в визуальной форме специалистами отдела профессионального образования и науки департамента образования и науки Приморского края путем сопоставления предоставленных документов поступающих с данными в приказах о зачислении в КГА ПОУ «РЖДК».

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги

36. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги и решение, принятое в ходе предоставления государственной услуги вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

37. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения претензии не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Решение по результатам рассмотрения доводится заявителям в десятидневный срок.

38. Должностные лица проводят личный прием заявителей в установленном порядке.

39. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату. Дополнительно заявителем могут быть указаны: наименование органа, фамилия, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), решение или действие (бездействие) которого обжалуется; обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность; иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

40. По результатам рассмотрения фактов, изложенных в обращении, должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении претензий, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

41. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

42. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

43. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

44. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

45. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

VI. Контроль исполнения государственной услуги

46. Должностные лица, ответственные за исполнение государственной услуги несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных регламентом.

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных процедур, определенных регламентом, принятием решений должностными лицами осуществляет руководитель КГА ПОУ «РЖДК» (далее - руководитель).

48. Текущий контроль осуществляется руководителем путем проведения проверок

соблюдения и исполнения должностными лицами положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Периодичность осуществления текущего контроля: 2 раза в месяц - на совещаниях при руководителе КГА ПОУ «РЖДК»; В июле-августе текущего календарного года еженедельно - через получение информации от председателя приемной комиссии. По результатам проведенных проверок, должностные лица, исполняющие государственную услугу, исправляют выявленные нарушения.

49. Контроль за соблюдением последовательности административных процедур, определенных регламентом со стороны отраслевого органа осуществляется специалистами, которым это определено должностным регламентом. Периодичность осуществления контроля со стороны отраслевого органа: с февраля по декабрь текущего календарного года - 1 раз в месяц с февраля по июнь и 2 раза в месяц с июля по декабрь через контроль размещения информации на сайтах КГА ПОУ «РЖДК»; ежегодно с 01 сентября по 25 декабря текущего года – через контроль изданных в КГА ПОУ «РЖДК» приказов о зачислении.

50. Проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) отраслевого органа.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежемесячных или годовых планов работы отраслевого органа) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

51. Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты отраслевого органа.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта проверки, в котором отмечаются состояние дел, и предписания об устранении выявленных нарушений. Акт проверки и предписание подписываются председателем комиссии и направляются руководителю КГА ПОУ «РЖДК» для принятия решения по устранению выявленных нарушений.

Заголовок VII. Порядок внесудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения, при исполнении государственной услуги

52. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, ответственных за исполнение государственной услуги, в досудебном порядке:

руководителю КГА ПОУ «РЖДК»;
отраслевому органу;
в Администрацию Приморского края.

53. Заявители в досудебном порядке имеют право обратиться с жалобой лично или через представителя, или направить письменное обращение, жалобу (претензию). Заявители в жалобе могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, исполняющих государственную услугу, нарушении положений регламента, некорректном поведении должностных лиц или нарушении служебной этики.

54. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

55. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

наименование КГА ПОУ «РЖДК», фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица допустившего нарушение,

фамилию, имя, отчество (по желанию заявителя) или полное наименование организации, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения,

суть предложения, заявления или жалобы, подпись заявителя или руководителя организации и дату, контактный телефон заявителя (при желании).

56. По результатам рассмотрения обращения, жалобы принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований заявителя. Письменный мотивированный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы регистрируется в приемной КГА ПОУ «РЖДК» или приемной отраслевого органа, или в Администрации Приморского края. Ответ из приемной направляется заявителю в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения почтовой связью или на адрес электронной почты (при наличии только адреса электронной почты), или вручается заявителю лично.

57. Если в письменном обращении заявителя не указаны фамилия, имя, отчество (по желанию заявителя), наименование организации юридического лица, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.