

	Министерство образования Московской области
	ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
	МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ МО
«Губернский колледж»
_____ Лысиков А.И.
«10» апреля 2026г.

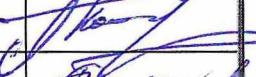
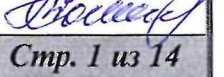
ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке приема, регистрации и обработки заявок на обучение по
программам профессионального обучения и дополнительного
профессионального образования (ПО и ДПО)

ПД СМК 5.5.1-214-26

Версия 01

Дата введения: 10.04.2026 г.

г. Серпухов
2026 г.

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Зам.дирктора по УМР	Е.В.Лукасевич	
Проверил	Юрист	А.А. Потапов	
Согласовал	1-й зам директора	Т.Г. Молчанова	
Версия 01			Стр. 1 из 14

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Страница
1	Общие положения	3
2	Термины и определения	3
3	Порядок приема заявок и регистрации	3
4	Порядок обработки заявок	4
5	Работа с заказчиком и заключение договора	5
6	Заключительные и переходные положения	5
7	Приложение 1 Форма реестра заявок на ПО и ДПО	6
8	Приложение 2 Порядок действий по работе с заказчиком по программам ДПО в Губернском колледже	7
9	Приложение 3 Памятка для секретаря по работе с входящими звонками по вопросам ПО и ДПО	11
10	Приложение 4 Лист согласования и ознакомления	12
11	Приложение 5 Лист регистрации изменений	13
12	Приложение 6 Лист рассылки рабочих экземпляров	14

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Уставом ГАПОУ МО «Губернский колледж».

1.2. Положение устанавливает единый порядок приема, регистрации, обработки заявок и взаимодействия с заказчиками (физическими и юридическими лицами) по программам профессионального обучения (ПО) и дополнительного профессионального образования (ДПО) в целях повышения эффективности процесса, исключения потерь и роста удовлетворенности клиентов.

1.3. Действие Положения распространяется на всех сотрудников колледжа, участвующих в процессе приема и обработки заявок на ПО и ДПО.

2. Термины и определения

2.1. **Заявка на обучение** — обращение физического или юридического лица, поданное через официальный сайт колледжа, по телефону или при личном посещении, с целью получения информации или заключения договора на обучение по программам ПО и ДПО.

2.2. **Ответственное лицо за направление ПО и ДПО** — должностное лицо, назначенное приказом директора колледжа, осуществляющее координацию всего процесса приема и обработки заявок (далее — Ответственное лицо).

2.3. **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, обратившееся в колледж для получения услуги по ПО и/или ДПО.

2.4. **Коммерческое предложение (КП)** — документ, направляемый Заказчику по итогам обработки заявки, содержащий информацию о программе, сроках, стоимости и условиях обучения.

3. Порядок приема и регистрации заявок

3.1. Для получения заявок от физических и юридических лиц в колледже используется **единая форма заявки**, размещенная на официальном сайте в разделе «Дополнительное образование».

3.2. Заявка может быть подана одним из следующих способов:

- самостоятельно Заказчиком через форму на официальном сайте;
- секретарю руководителя или непосредственно руководителю при обращении Заказчика по телефону (заполнение формы осуществляется секретарем со слов Заказчика);

3.3. Использование форм заявки, отличных от размещенной на официальном сайте, **не допускается** во избежание потери или искажения информации.

3.4. Все сформированные заявки автоматически направляются в выделенную папку электронного почтового ящика колледжа (396346@mail.ru). Доступ к данному ящику предоставляется Ответственному лицу и его заместителям

3.5. Секретарь руководителя при поступлении входящего звонка от потенциального Заказчика обязан:

- следовать утвержденному Порядку и памятке по работе со входящими звонками (Приложение 1 и 2);
- заполнить форму заявки со слов звонящего;
- перенаправить звонок на Ответственное лицо (при необходимости) или записать контактные данные для обратной связи.

4. Порядок обработки заявок

4.1. Ответственное лицо за направление ПО и ДПО в течение **1 (одного) рабочего дня** с момента поступления заявки обязано:

- Зарегистрировать заявку в **Реестре заявок на ПО и ДПО** (Приложение 3 к настоящему Положению).
- Связаться с Заказчиком для уточнения информации (при необходимости).
- Определить возможность реализации запрошенной программы обучения на основе анализа загрузки преподавательского состава и имеющихся ресурсов.
- Назначить преподавателей, ответственных за проведение обучения.

4.2. Для подготовки коммерческого предложения (КП) Ответственное лицо координирует действия структурных подразделений колледжа:

- **Заместитель директора по учебно-производственной работе (УПР)** определяет место проведения обучения (на базе колледжа) и готовит учебный план.
- **Заместитель директора по производственной работе (ПР)** обеспечивает наличие расходных материалов, инструментов и средств индивидуальной защиты (СИЗ).
- **Заместитель директора по финансово-экономической деятельности (ФЭД)** формирует расчет стоимости обучения (индивидуальный и групповой варианты).

4.3. Общее время от момента получения заявки до отправки сформированного КП Заказчику **не должно превышать 5 (пяти) рабочих дней**.

4.4. Если требуемое Заказчиком обучение провести невозможно (отсутствие лицензии, ресурсов, преподавателей), Ответственное лицо готовит мотивированный отказ и направляет его Заказчику.

5. Работа с Заказчиком и заключение договора

5.1. После отправки КП Ответственное лицо связывается с Заказчиком по телефону и информирует его об отправке.

5.2. В случае отсутствия обратной связи от Заказчика в течение **3 (трех) рабочих дней** Ответственное лицо повторно связывается с ним для получения решения.

5.3. При положительном решении Заказчика Ответственное лицо организует подписание договора об образовании (в соответствии с правилами оказания платных образовательных услуг) и издает приказ о зачислении на обучение.

5.4. При решении Заказчика пройти обучение в группе (если индивидуальная цена не устраивает), Ответственное лицо:

- информирует Заказчика о планируемых сроках набора группы;
- организует распространение информации о наборе в группу (в том числе через Центр занятости населения);

— после формирования группы информирует Заказчика и приглашает для заключения договора.

5.5. Результаты работы с Заказчиком (статус заявки: «Отказ», «КП направлено», «Договор заключен», «Зачислен в группу») Ответственное лицо вносит в Реестр заявок.

6. Контроль и ответственность

6.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет директор колледжа и его заместители по направлениям деятельности.

6.2. Ответственность за своевременную регистрацию и обработку заявок несет Ответственное лицо за направление ПО и ДПО, назначенное приказом директора.

6.3. За несоблюдение сроков и порядка, установленных настоящим Положением, сотрудники несут дисциплинарную ответственность в соответствии с трудовым законодательством.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение утверждается директором колледжа и вводится в действие с даты его утверждения.

7.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом директора на основании решения Педагогического совета.

7.3. Все сотрудники колледжа, задействованные в процессе приема и обработки заявок, должны быть ознакомлены с настоящим Положением под подпись.

Приложение 1
(к Положению о порядке приема и обработки заявок на ПО и ДПО)

Форма реестра заявок на ПО и ДПО

№ п/п	Дата заявки	ФИО/ наименование заказчика	Контактные данные (телефон/ e-mail	Запрошенная программа	Дата отправки КП	Статус заявки (КП направлено/ Договор заключен/Отказ/ Зачислен в группу	Ответственный сотрудник

Порядок действий по работе с заказчиком по программам ДПО в Губернском колледже

Настоящий порядок регламентирует последовательность действий ответственного сотрудника за обучение по программам дополнительного профессионального образования (ДПО) ГАПОУ МО «Губернский колледж» с момента поступления заявки от потенциального заказчика до официального начала обучения слушателя. Документ разработан в соответствии с требованиями Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и локальными нормативными актами колледжа.

1. Прием и регистрация заявки

1.1. Способы подачи заявки

Заявка на обучение по программам ДПО может быть подана следующими способами:

- личное обращение заказчика в отделение ДПО по адресу: г. Серпухов, ул. Фирсова, д. 5, каб. 301;
- по телефону: 8-958-500-38-40;
- по электронной почте: mo_garougub@mosreg.ru
- на сайте колледжа в разделе «Дополнительное профессиональное образование»

1.2. Прием заявлений

Прием заявлений на обучение на программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации — в сроки, устанавливаемые отдельным графиком.

Прием документов производится по рабочим дням с 9.00 до 15.30

1.3. Регистрация заявки

Каждая поступившая заявка регистрируется в журнале учета входящих обращений с присвоением регистрационного номера и даты. На каждого слушателя формируется личное дело, в котором хранятся заявление и перечень представленных документов.

2. Консультирование и информирование заказчика

2.1. Предоставление обязательной информации

Сотрудник отделения ДПО обязан ознакомить заказчика со следующей информацией:

- перечень реализуемых программ ДПО;
- сроки обучения и режим занятий;
- стоимость образовательных услуг;
- порядок и форма итоговой аттестации;
- образец договора об оказании платных образовательных услуг;
- права и обязанности слушателей;
- правила внутреннего распорядка колледжа.

2.2. Информирование о документах

Заказчику предоставляется полный перечень документов, необходимых для зачисления:

- паспорт слушателя (для несовершеннолетних — паспорт родителя или законного представителя);
- диплом об имеющемся образовании (оригинал или заверенная копия);

- копия СНИЛС;
- копия трудовой книжки (при наличии);
- при смене фамилии — подтверждающие документы.

3. Прием документов и проверка комплектности

3.1. Прием документов

Сотрудник отделения ДПО принимает от заказчика пакет документов, сверяет их с оригиналом и заверяет копии.

3.2. Проверка соответствия требованиям

Проверяется соответствие слушателя требованиям к освоению дополнительных профессиональных программ: наличие среднего профессионального и (или) высшего образования либо статуса обучающегося по этим программам.

4. Оформление заявления и заключение договора

4.1. Заполнение заявления

Заказчик заполняет заявление о зачислении на обучение по установленной форме.

В заявлении указываются:

- фамилия, имя, отчество слушателя;
- дата и место рождения;
- адрес места жительства;
- данные родителя (законного представителя) для несовершеннолетних;
- контактные данные;
- согласие на обработку персональных данных;
- факт ознакомления с уставом колледжа и иными документами.

4.2. Заключение договора

Обучение по программам ДПО осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение. Договор оформляется в двух экземплярах, один из которых передается заказчику.

4.3. Расчет стоимости

Стоимость обучения определяется согласно утвержденному прейскуранту. Оплата производится в соответствии с условиями договора.

5. Организация учебного процесса до начала обучения

5.1. Формирование учебной группы

После набора необходимого количества слушателей формируются учебные группы. График учебных занятий по программам ДПО размещается по факту набора слушателей.

5.2. Составление расписания

Расписание занятий составляется с учетом:

- режима занятий;
- продолжительности академического часа (45 минут);
- наличия аудиторного фонда и преподавательского состава.

5.3. Подготовка документов для зачисления

На основании поданных документов и заключенных договоров готовится проект приказа о зачислении слушателей. Зачисление производится приказом директора колледжа.

6. Оповещение заказчика о начале обучения

6.1. Уведомление о зачислении

Заказчик уведомляется о факте зачисления и дате начала занятий в течение 3 рабочих дней после издания приказа. Уведомление может быть осуществлено по телефону, электронной почте или при личном обращении.

6.2. Информирование о расписании

До начала занятий заказчик получает информацию о:

- расписании занятий;
- аудиториях проведения занятий;
- перечне необходимых учебных материалов;
- правилах внутреннего распорядка.

7. Контроль и документирование

7.1. Ведение документации

На всех этапах работы ведется следующая документация:

- личные дела слушателей (срок хранения — 5 лет);
- журналы учета заявок и договоров;
- приказы о зачислении и отчислении;
- отчеты о численности слушателей.
- журнал регистрации выданных документов об образовании

7.2. Статистическая отчетность

Отделение ДПО формирует статистические отчеты о численности слушателей по состоянию на установленные даты.

Схема работы с заказчиком

Этап	Действие	Ответственный	Результат
Этап 1	Прием и регистрация заявки	Секретарь/специалист ДПО	Регистрация обращения
Этап 2	Консультирование заказчика	Специалист ДПО	Информирование о программах и условиях
Этап 3	Прием и проверка документов	Специалист ДПО	Сформирован пакет документов
Этап 4	Оформление заявления и договора	Специалист ДПО/Заказчик	Подписанный договор
Этап 5	Издание приказа о зачислении	Директор колледжа	Приказ о зачислении
Этап 6	Оповещение заказчика	Специалист ДПО	Уведомление о начале обучения
Этап 7	Начало учебных занятий	Преподавательский состав	Обучение по программе

Контактная информация для заказчиков

Контакт	Данные
Адрес отделения ДПО	г. Серпухов, ул. Фирсова, д. 5, каб. 301
Телефон отделения ДПО	8-958-500-38-40
Приемная комиссия	+7 (916) 349-56-01
Общий телефон колледжа	+7 (4967) 39-63-46
Электронная почта	mo_garougub@mosreg.ru
Официальный сайт	https://губернскийколледж.рф/
Время приема	с 9.00 до 15.30 (рабочие дни)

ПАМЯТКА

для секретаря по работе с входящими звонками по вопросам ПО и ДПО

1. **Приветствие:** «Губернский колледж, добрый день (здравствуйте)!».
2. **Выяснение цели звонка:** «Будьте добры, представьтесь, пожалуйста. По какому вопросу вы звоните?» [Узнать имя, далее обращаться по имени].
3. **Действия при звонке по вопросам ПО и ДПО:**
 - Предложить Заказчику заполнить электронную заявку на сайте колледжа (продиктовать ссылку), либо заполнить форму со слов Заказчика самостоятельно.
 - Зафиксировать контактные данные: Ф.И.О., телефон, e-mail, интересующую программу обучения.
 - Сообщить, что в ближайшее время с Заказчиком свяжется Ответственное лицо.
4. **Переадресация звонка:**
 - Использовать функцию **Трансфер (Переход)** на внутренний короткий номер Ответственного лица или на его мобильный номер.
 - При отсутствии Ответственного лица — взять контактные данные и передать их Ответственному лицу.
5. **Запрещенные фразы при ответе:** «Да», «Алло», «Слушаю», «Говорите».
6. **При плохой слышимости:** «Прошу прощения, очень плохая связь. Не могли бы вы перезвонить?»

Приложение 4

(к Положению о порядке приема и обработки заявок на ПО и ДПО)

Лист согласования и ознакомления

[illegible]

Приложение 5
(к Положению о порядке приема и обработки заявок на ПО и ДПО)

Лист регистрации изменений

[illegible]

Лист рассылки рабочих экземпляров

[illegible]