

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области

«Свердловский областной педагогический колледж»

(ГАПОУ СО «СОПК»)



Т.С. Симонова

«28» мая 2026 года, пр. № 148-Д

ПОРЯДОК

приема и регистрации обращений и запросов людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок приема и регистрации обращений и запросов людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка (далее - Порядок) разработан во исполнение приказа Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году» и регулирует процессы приема и регистрации соответствующих обращений и запросов в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Свердловский областной педагогический колледж» (далее - колледж).

2. Порядок разработан в соответствии с: федеральными законами:

от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

распоряжениями Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р и от 06.10.2021 № 2816-р;

законами Свердловской области:

от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»; от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»; от 19 декабря 2016 года № 148-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Свердловской области»;

приказом Министерства образования Свердловской области от 24.03.2026 № 384-Д «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных образовательных организациях Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляются Министерством образования Свердловской области, в 2026 году»;

Уставом колледжа.

3. Порядок определяет единые требования к приему и регистрации обращений и запросов (далее - обращения) следующих категорий граждан:

- лиц с хроническими заболеваниями и иными проблемами со здоровьем;
- лиц, ограниченно или временно нетрудоспособных, а также граждан с инвалидностью I и II групп;
- пожилых людей и иных лиц с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;
- иностранных граждан и лиц без гражданства с низким уровнем знания русского языка.

4. Основные принципы приема и регистрации обращений указанных категорий граждан:

- доступность и беспрепятственность получения государственной услуги;
- равное право на обращение независимо от состояния здоровья, возраста, уровня владения цифровыми технологиями и знания русского языка;
- соблюдение конфиденциальности персональных данных и врачебной тайны (в соответствующих случаях);
- индивидуальный подход при выборе способа подачи обращения.

2. Каналы приема обращений для отдельных категорий граждан

5. Для всех категорий граждан, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, обеспечивается возможность подачи обращения следующими способами:

- лично;
- через законного представителя;
- почтовым отправлением;
- в Едином окне цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Госуслуги);
- по телефону (для предварительной записи и консультирования);
- посредством сообщений в официальной группе колледжа в социальной сети «ВКонтакте».

6. Для граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, дополнительно предоставляется возможность обращения через социальных работников и сотрудников органов социальной защиты населения.

7. Для иностранных граждан и лиц с низким уровнем знания русского языка обеспечивается возможность обращения с привлечением переводчика из числа педагогических работников колледжа, владеющих родным языком иностранного гражданина (при наличии).

3. Особенности приема обращений от граждан с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп

8. Прием обращений от инвалидов, лиц с хроническими заболеваниями и иных маломобильных граждан осуществляется с соблюдением следующих требований:

Инвалидам I и II групп, а также лицам старше 80 лет обеспечивается возможность получения услуги по телефону.

Инвалидам с нарушением слуха обеспечивается сурдоперевод процесса предоставления услуги.

Обеспечивается дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также допуск собаки-проводника.

Работниками колледжа организуется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при обращении за услугой и получении результата.

Здание (помещение) оборудуется пандусами, поручнями, подъемными устройствами для маломобильных граждан. Вход в здание и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

4. Особенности приема обращений от граждан с низкими навыками использования цифровых технологий

9. Для граждан, испытывающих трудности при работе с порталом «Госуслуги» и иными цифровыми сервисами, обеспечивается консультирование и помощь при личном обращении в колледж посредством организации отдельного окна (места приема) с возможностью помощи в заполнении электронных форм.

5. Особенности приема обращений от иностранных граждан и лиц с низким уровнем знания русского языка

10. Для иностранных граждан и лиц без гражданства, имеющих низкий уровень владения русским языком, обеспечивается привлечение переводчика из числа педагогических работников колледжа, владеющих родным языком иностранного гражданина при личном приеме (при наличии).

В случае отсутствия среди педагогических работников колледжа лиц, владеющих родным языком иностранных граждан, прием обращений не осуществляется.

6. Регистрация обращений отдельных категорий граждан

11. Регистрация обращений, поступивших от граждан указанных категорий, осуществляется в день поступления в журнале регистрации (на бумажном носителе или в электронной системе документооборота) с соблюдением общих требований Федерального закона № 59-ФЗ.

12. При регистрации обращения от граждан, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, в регистрационной карточке дополнительно указывается:

- категория заявителя (из перечня пункта 3);
- способ подачи обращения (лично с сурдопереводом, с помощью цифрового волонтера, с привлечением переводчика и т.д.);

- отметка о необходимости особого порядка рассмотрения (ускоренное рассмотрение по состоянию здоровья, необходимость адаптации ответа и другое).

13. Для обращений, поступивших с помощью сурдопереводчика регистрация осуществляется в день приема с проставлением отметки «С сопровождением».

14. Для обращений, поступивших от иностранных граждан с привлечением переводчика, регистрация осуществляется в день приема с указанием языка, на котором подано обращение, и отметки «С переводом».

15. Для обращений, поступивших от граждан с низкими навыками использования цифровых технологий с помощью «цифрового волонтера», регистрация осуществляется в день приема с отметкой «Цифровой волонтер».

7. Сроки рассмотрения и информирования

16. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, составляет 30 дней со дня регистрации, если иной срок не установлен федеральным законодательством или административным регламентом предоставления государственной услуги.

17. Для обращений, поступивших от граждан с хроническими заболеваниями, нуждающихся в ускоренном рассмотрении по медицинским показаниям, директор колледжа вправе установить сокращенный срок рассмотрения (до 15 рабочих дней) при наличии подтверждающих документов.

18. Информирование заявителей о ходе рассмотрения обращения осуществляется с учетом их индивидуальных особенностей:

- для инвалидов по слуху и зрению - с использованием сурдоперевода или в письменной форме рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- для иностранных граждан - с привлечением переводчика или с предоставлением письменного перевода ответа (по аналогии с практиками центров социальной адаптации мигрантов);

- для граждан с низкими цифровыми навыками - в письменной форме или по телефону (при наличии согласия заявителя).

8. Заключительные положения

19. Внесение изменений в настоящий Порядок осуществляется по мере необходимости.

20. Настоящий Порядок вступает в силу с 01 июня 2026 года по 31 августа 2028 года.

21. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, определяются директором колледжа.