ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «УРАЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА» (ГАПОУ СО «УКСАП»)**

Документ подписан электронной подписью
Бурганова Ольга Владимировна
Владелец: ГАПОУ СО "Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства" ГАПОУ СО "УКСАП"
620078, Свердловская обл, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 117
8(343) 374-30-15, uksap@mail.ru, www.uksap.ru
ИНН 6660008039; КПП 667001001

**УТВЕРЖДАЮ**
Директор
_____ О.В. Бурганова
Приказ о введении в действие
№ 319/0 от «28» 05 2026 г.

# 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 в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Уральский колледж строительства, архитектуры и предпринимательства»

Одобрено и принято на Совете колледжа
Протокол № 4 от «28» 05 2026 г.
Председатель Совета колледжа
_____ Е.Н. Зенкова

Екатеринбург
2026

## Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями, вступившими в силу 30 марта 2025 года), Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также с учетом региональных нормативных правовых актов Свердловской области.

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

лица с хроническими заболеваниями и иными проблемами со здоровьем;

лица, ограниченно или временно нетрудоспособные, а также граждане с инвалидностью I и II групп;

пожилые люди и иные лица с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;

иностранные граждане и лица без гражданства с низким уровнем знания русского языка.

1.3. 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 (при необходимости);

индивидуальный подход при выборе способа подачи обращения.

## Глава 2. Каналы приема обращений для отдельных категорий граждан

2.1. Для всех категорий граждан, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, обеспечивается возможность подачи обращения следующими способами:

лично;

через законного представителя;

почтовым отправлением;

через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ);

через официальный сайт образовательного учреждения;

по телефону (для предварительной записи и консультирования).

2.2. 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.

2.3. Для иностранных граждан и лиц с низким уровнем знания русского языка обеспечивается возможность обращения:

с привлечением оператора-лингвиста или переводчика;

с использованием информационных материалов, адаптированных с учетом языкового барьера (памятки, коммуникативные справочники, QR-коды на MAX-каналы с языковой поддержкой).

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

3.1. 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 месту их пребывания (выездной прием) с предварительной записью по телефону. Выездной прием осуществляется при условии предоставления гражданином места для размещения технического оборудования. Заявка на выездной прием может быть направлена письмом, по телефону регионального контакт-центра или при личном обращении.

Инвалидам с нарушением слуха (включая инвалидов с нарушением функций одновременно слуха и зрения) обеспечивается сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса предоставления услуги. С 2025 года услуги сурдо- и тифлоперевода предоставляются Отделением Социального фонда России, МФЦ и через портал Госуслуг.

В помещениях для приема заявителей организуется отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции.

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.

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

По желанию заявителя заявление подготавливается специалистом учреждения, текст заявления зачитывается заявителю, если он затрудняется сделать это самостоятельно.

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

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

4.1. Для граждан, испытывающих трудности при работе с порталом «Госуслуги» и иными цифровыми сервисами, обеспечивается:

Консультирование и помощь при личном обращении в образовательном учреждении посредством организации отдельного окна (места приема) с возможностью помощи в заполнении электронных форм.

Привлечение «цифровых волонтеров», которые помогают зарегистрироваться и пользоваться порталом «Госуслуги», записаться на прием, защитить персональные данные и финансы от мошенников.

Проведение обучающих занятий по компьютерной и цифровой грамотности.

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

5.1. Для иностранных граждан и лиц без гражданства, имеющих низкий уровень владения русским языком, обеспечивается:

Привлечение переводчика (лингвиста) при личном приеме. В случае невозможности — использование автоматизированных систем перевода.

Предоставление информационных материалов на иностранных языках, адаптированных с учетом языкового барьера: памятки, коммуникативные справочники, а также QR-коды для перехода на MAX-канал «Как сказать по-русски?».

Взаимодействие с многофункциональными миграционными центрами и национально-культурными общественными объединениями для оказания содействия в переводе и адаптации.

## Глава 6. Регистрация обращений отдельных категорий граждан

6.1. 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.

В целях обеспечения доступности сервиса подачи обращений, прием граждан и регистрация обращений в журнале регистрации (на бумажном носителе) производится на первом этаже здания колледжа в каб. № 114.

6.2. При регистрации обращения от граждан, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, в регистрационной карточке дополнительно указывается:

категория заявителя (из перечня пункта 1.2);

способ подачи обращения (выездной прием, 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 т.п.).

6.3. Для обращений, поступивших в рамках выездного приема, регистрация осуществляется в день выезда с проставлением отметки «Выездной прием».

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

6.5. 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».

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

6.7. После приема и регистрации обращений, их рассмотрение и дальнейшее делопроизводство по обращениям производится в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан ГАПОУ СО «УКСАП», с учетом особенностей заявителей, установленных настоящим Порядком.

6.8. Ответственность за своевременную регистрацию, контроль исполнения, в части подготовки ответов, возлагается на руководителя управления кадров и правового обеспечения.

6.9. Иные вопросы, возникающие при рассмотрении обращений и не урегулированные настоящим Порядком или Порядком работы с обращениями граждан ГАПОУ СО «УКСАП», решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## Глава 7. Сроки рассмотрения и информирования

7.1. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пункте 1.2 настоящего Порядка, составляет 30 дней со дня регистрации, если иной срок не установлен федеральным законодательством или административным регламентом предоставления государственной услуги.

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

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

для инвалидов по слуху и зрению — с использованием сурдоперевода, тифлосурдоперевода 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).

## Глава 8. Мониторинг и контроль

8.1. Образовательное учреждение ежегодно, до 1 декабря 2030 года, представляет в Министерство образования Свердловской области отчет о работе с обращениями отдельных категорий граждан по форме, установленной Министерством.

8.2. Отчет должен содержать следующие сведения:

количество обращений, поступивших от каждой категории граждан, указанной в пункте 1.2;

количество обращений, рассмотренных с использованием особого порядка (выездной прием, сурдоперевод, тифлосурдоперевод, привлечение «цифровых волонтеров», переводчиков);

средний срок рассмотрения обращений по каждой категории;

количество обращений, по которым были допущены нарушения сроков или порядка рассмотрения, с указанием причин;

предложения по совершенствованию порядка приема и регистрации обращений указанных категорий граждан.

**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 в ГАПОУ СО «УКСАП»**

**СОГЛАСОВАНО:**

| Должность | Подпись | ФИО | Дата |
|---|---|---|---|
| Руководитель управления | | Анчугова З.А. | 26.05.2026 |
| Руководитель управления | | Котусов С.А. | 26.05.2026 |
| Юрисконсульт | | Журавлев А.В. | 26.05.2026 |
| Юрисконсульт | | Лежнина А.В. | 26.05.2026 |