

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Красноурьинский индустриальный колледж»
(ГАПОУ СО «КИК»)

УТВЕРЖДЕНО

Директор
Е.Г. Зырянова



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 в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Красноурьинский индустриальный колледж»

Положение введено в действие приказом
№ 47 от 22.05.2026 года.

Красноурьинск,
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;

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 и уровня владения цифровыми технологиями;

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 государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Красноурьинский индустриальный колледж» (далее - колледж);

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, а также через сотрудников колледжа, ответственных за работу с данной категорией заявителей.

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:

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 колледжа, текст заявления зачитывается заявителю, если он затрудняется сделать это самостоятельно.

Здание колледжа оборудуется пандусами, поручнями и иными приспособлениями 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 колледже посредством организации места приема с возможностью помощи в заполнении электронных форм.

Привлечение «цифровых волонтеров» из числа студентов или сотрудников колледжа, которые помогают зарегистрироваться и пользоваться порталом «Госуслуги», записаться на прием, защитить персональные данные и финансы от мошенников.

Глава 5. Регистрация обращений отдельных категорий граждан

5.1. 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.

5.2. 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 (лично, с оказанием помощи сотрудника, с помощью «цифрового волонтера» и т.д.);

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

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

Глава 6. Сроки рассмотрения и информирования

6.1. 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.

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

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

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

Глава 7. Мониторинг и контроль

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

7.2. Отчет должен содержать следующие сведения:

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

количество обращений, рассмотренных с использованием особого порядка (привлечение «цифровых волонтеров»);

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.