

Принято Советом ГБОУ СО
«Верхнетагильский центр образования»
Протокол № 5
от «20» 05 2026г.

Утверждено приказом директора
ГБОУ СО «Верхнетагильский
центр образования»
№ 13-г от «20» 05 2026г.

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 так же людей, с низким уровнем знания русского языка ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования»

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»;
- региональными нормативными правовыми актами Свердловской области.

1.2. Порядок устанавливает единые требования к приёму 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 т. ч. в силу возраста);
- иностранных граждан и лиц без гражданства с низким уровнем знания русского языка.

1.3. При приёме и регистрации обращений указанных категорий граждан соблюдаются следующие принципы:

- доступность и беспрепятственность получения государственной услуги — обеспечение условий для подачи и рассмотрения обращений без барьеров, связанных с состоянием здоровья, возрастом, уровнем владения цифровыми технологиями или знанием русского языка;
- равное право на обращение — недопустимость ограничения доступа к услугам учреждения по указанным выше основаниям;
- конфиденциальность — защита персональных данных заявителей, а также соблюдение врачебной тайны в случаях, когда обращение содержит сведения медицинского характера;
- индивидуальный подход — подбор оптимального способа подачи и рассмотрения обращения с учётом особенностей и потребностей заявителя (очный приём, дистанционный формат, помощь переводчика, сурдопереводчика и т. д.).

2. Система внешней обратной связи

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

- лично — путём непосредственного обращения в ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования»;
- через представителя — с предъявлением документов, подтверждающих полномочия представителя;
- почтовым отправлением — заказным письмом с уведомлением о вручении на официальный адрес учреждения;

- через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ) — в электронной форме с соблюдением требований к идентификации и аутентификации заявителя;
- через официальный сайт образовательного учреждения — при наличии технической возможности для идентификации и аутентификации заявителя, а также функционала подачи обращений в электронном виде;
- по телефону — для целей предварительной записи на приём и получения консультационной поддержки (с последующей фиксацией устного обращения в журнале учёта).

2.2. Для граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в т.ч. в силу возраста, дополнительно предусматривается возможность подачи обращения:

- через социальных работников;
- через сотрудников органов социальной защиты населения, действующих в рамках межведомственного взаимодействия.

В указанных случаях сотрудники учреждения оказывают содействие в оформлении и подаче обращения, в т.ч. при необходимости — в заполнении электронных форм на портале ЕПГУ или на официальном сайте учреждения.

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

- с привлечением оператора-лингвиста или переводчика (штатного либо привлечённого на договорной основе), обеспечивающего коммуникацию между заявителем и сотрудниками учреждения;
- с использованием адаптированных информационных материалов, учитывающих языковой барьер, в т.ч.:
- памяток с пошаговыми инструкциями на нескольких языках;
- коммуникативных справочников с типовыми фразами и вопросами;
- QR-кодов, ведущих на мультимедийные ресурсы (видеоинструкции, аудиогиды) с языковой поддержкой;
- визуальных подсказок и пиктограмм, упрощающих понимание процедур подачи обращения.

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 образовательного учреждения 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.

3.2. 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.

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, ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования» обеспечивает поддержку.

В образовательном учреждении организуется специальное окно (место приёма), где заявителям предоставляется:

- консультационная поддержка по вопросам работы с цифровыми сервисами;
- практическая помощь в заполнении электронных форм на портале «Госуслуги» и иных цифровых платформах;
- разъяснения по порядку подачи электронных обращений и получения государственных услуг в цифровом формате.

Так же возможно привлечение «цифровых волонтеров» для оказания адресной помощи, которые содействуют гражданам в:

- регистрации на портале «Госуслуги»;
- освоении функционала портала и иных цифровых сервисов;
- записи на приём в учреждение через электронные каналы;
- обеспечении безопасности персональных данных;
- профилактике мошеннических действий — информировании о типичных схемах мошенничества и способах защиты финансовых средств и личной информации.

При необходимости, образовательное учреждение организует обучающие мероприятия, а именно: занятия по повышению уровня компьютерной и цифровой грамотности, включающие:

- основы работы с персональным компьютером и мобильными устройствами;
- знакомство с интерфейсом и основными функциями портала «Госуслуги»;
- порядок получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- правила безопасного поведения в цифровой среде (защита персональных данных, распознавание фишинговых атак и т.д.);
- практические навыки заполнения электронных форм и подачи заявлений онлайн.

Занятия проводятся в групповой и индивидуальной формах с учётом уровня подготовки слушателей. Расписание и тематика занятий размещаются на официальном сайте учреждения и информационных стендах.

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 МАХ-канал «Как сказать по-русски?».

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

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.

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».

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).

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.