



Министерство образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ТЕХНИКУМА

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «НТТМПС»

Н.В. Гриценко

«21» мая 2026 г.



Ввести в действие с 21.05.2026 г.

Утвержден приказом директора от
21.05.2026 г. № 217-Л

**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 «Нижнетагильский техникум
металлообрабатывающих производств и сервиса»**

РАССМОТРЕНО
на заседании Педагогического совета
Протокол № 10 от 20.05.2026

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.

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);

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 МАХ-каналы с языковой поддержкой).

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 или при личном обращении;
- инвалидам с нарушением слуха (включая инвалидов с нарушением функций одновременно слуха и зрения) обеспечивается сурдоперевод процесса предоставления услуги;
- 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 техникума 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 техникума, текст заявления зачитывается заявителю, если он затрудняется сделать это самостоятельно;
- здание (помещение) оборудовано пандусами, поручнями, подъемными устройствами для маломобильных граждан. Вход в здание и выход из него оборудованы 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, обеспечивается:

- консультирование и помощь при личном обращении в техникуме посредством организации отдельного 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.

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 многофункциональными 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, директор техникума 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. Техникум 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.

9. Срок действия

Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения директором техникума, носит статус локального акта и является обязательным компонентом в пакете нормативно-правовых документов, обеспечивающих условия эффективного функционирования Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса».