

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АКАДЕМИЯ  
КИБЕРЁЖ»**

**ООО «АКАДЕМИЯ КИБЕРЁЖ»**

**ОГРН: 1257700486702 ИНН: 7735212702 КПП: 773501001**


Лицензия на осуществление образовательной деятельности: рег. № Л035-01298-  
77/03866463

Орган, выдавший лицензию: Департамент образования и науки города Москвы  
Приказ о предоставлении/внесении изменений: от 28.11.2025 № ПР/УГНК-2965/25

**Утверждаю  
Генеральный директор**

**01.01.2026 г.**



 / **Денисенко Павел Андреевич**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных  
отношений в ООО «Академия Киберёж»**

г. Москва, 2026 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет статус, порядок формирования и работы комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее - «Комиссия») в ООО «Академия Киберёж» (далее - «Организация»).

1.2. Комиссия создаётся в целях:

- обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся и работников Организации;
- рассмотрения разногласий, возникающих при реализации образовательных программ;
- выработки обязательного для исполнения решения в пределах компетенции Комиссии.

1.3. Комиссия действует на принципах независимости, объективности, равноправия сторон, конфиденциальности, доказательности и соблюдения сроков рассмотрения.

1.4. Комиссия рассматривает споры с учётом того, что обучение реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; заседания могут проводиться дистанционно с обеспечением идентификации участников и фиксации результатов заседания.

## **2. Нормативные основания**

2.1. Комиссия создаётся и действует в соответствии со статьёй 45 Федерального закона № 273-ФЗ; решение Комиссии является обязательным для участников образовательных отношений в Организации и подлежит исполнению в сроки, установленные решением.

2.2. Локальные нормативные акты по вопросам организации и осуществления образовательной деятельности принимаются Организацией в пределах компетенции.

## **3. Состав Комиссии и порядок формирования**

3.1. Комиссия формируется на паритетной основе из равного числа представителей:

- совершеннолетних обучающихся (слушателей) Организации;
- работников Организации.

3.2. Учитывая, что Организация реализует обучение **исключительно для лиц 18+**, представители родителей (законных представителей) несовершеннолетних не формируются.

3.3. Количественный состав Комиссии устанавливается приказом Организации (рекомендуемо: не менее 4 и не более 10 членов, при этом соблюдается равенство сторон).

3.4. Представители обучающихся:

- избираются/определяются из числа активных обучающихся путём электронного голосования в ЭИОС/ЛМС либо иным дистанционным способом, обеспечивающим фиксацию волеизъявления;
- либо назначаются из числа членов обучающегося сообщества/кураторов групп по согласованию (при малом контингенте), при условии документированности согласия.

### 3.5. Представители работников:

- назначаются приказом из числа работников/привлекаемых лиц, участвующих в обеспечении образовательного процесса (в пределах действующей организационной модели).

3.6. Председатель Комиссии избирается членами Комиссии из её состава простым большинством голосов на первом заседании либо назначается приказом (если это предусмотрено внутренней моделью управления). Секретарь Комиссии определяется аналогично.

3.7. Член Комиссии не участвует в рассмотрении спора при наличии конфликта интересов (например, если он является непосредственным участником спорной ситуации). В таком случае оформляется самоотвод/отвод и производится замена.

## 4. Компетенция Комиссии

4.1. Комиссия рассматривает обращения (заявления) по вопросам, связанным с образовательными отношениями, включая, но не ограничиваясь:

- несогласие с результатами промежуточной/итоговой аттестации (в части процедурных нарушений);
- споры о соблюдении правил внутреннего распорядка обучающихся;
- споры о применении дисциплинарных мер (если применимо к модели);
- споры о порядке предоставления доступа к образовательным материалам и сервисам, если спор носит характер образовательного отношения (а не исключительно технической поддержки);
- конфликты интересов при взаимодействии участников образовательных отношений.

4.2. Комиссия не подменяет:

- судебные и административные механизмы защиты прав;
- порядок рассмотрения обращений граждан/претензий по договорам (если вопрос относится к потребительскому спору о возврате денежных средств по договору/оферте - он рассматривается по регламенту претензионной работы, при этом Комиссия может дать заключение по образовательной части вопроса).

## 5. Порядок подачи обращения и его регистрация

5.1. Обращение подаётся в электронном виде через установленные Организацией каналы связи.

5.2. Обращение должно содержать:

- ФИО заявителя, статус (обучающийся/работник);

- описание сути спора, обстоятельства, даты, ссылки на факты и материалы;
- требования заявителя;
- подтверждающие материалы (при наличии).

5.3. Организация обеспечивает регистрацию обращения с присвоением номера и фиксацией даты поступления.

## **6. Подготовка и рассмотрение спора**

6.1. Председатель (или секретарь по поручению) проводит предварительную проверку обращения на предмет:

- относимости к компетенции Комиссии;
- достаточности сведений для рассмотрения.

6.2. В случае недостаточности сведений Комиссия вправе запросить дополнительные материалы у заявителя/участников.

6.3. Заседание Комиссии назначается в разумный срок; рекомендуемый срок рассмотрения обращения по существу - **до 30 календарных дней** с даты регистрации, если иной срок не обусловлен сложностью спора или необходимостью запроса материалов.

6.4. Участники спора уведомляются о времени и формате заседания. Заседание может проводиться:

- в формате видеоконференции;
- в ином дистанционном формате с подтверждением личности участников и фиксацией их участия.

6.5. Комиссия рассматривает спор на основе:

- документов и материалов, представленных сторонами;
- данных учебной документации и «цифрового следа» (в части, допустимой к использованию и не нарушающей права и законные интересы сторон);
- пояснений сторон (устных/письменных).

## **7. Права участников при рассмотрении спора**

7.1. Стороны вправе:

- представлять документы и объяснения;
- задавать вопросы другой стороне через председателя;
- знакомиться с материалами, относящимися к спору (в объёме, не нарушающем права третьих лиц);
- заявлять ходатайства (о запросе материалов, переносе заседания по уважительной причине, об отводе).

7.2. Комиссия вправе ограничить объём раскрываемых материалов, если это необходимо для соблюдения законодательства о персональных данных и коммерческой тайне/конфиденциальности, при этом обеспечив достаточность доказательственной базы для принятия решения.

## **8. Решение Комиссии и оформление результатов**

8.1. Решение принимается простым большинством голосов присутствующих членов Комиссии при наличии кворума (кворум - не менее половины состава, при этом присутствуют представители обеих сторон).

8.2. Решение оформляется протоколом заседания, содержащим:

- дату, формат заседания;
- состав присутствующих;
- краткое изложение позиции сторон;
- установленные обстоятельства;
- мотивированное решение и срок исполнения (при необходимости).

8.3. Решение Комиссии является обязательным для участников образовательных отношений в Организации и подлежит исполнению в срок, установленный решением.

8.4. Решение может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством РФ.

## **9. Хранение материалов и конфиденциальность**

9.1. Материалы Комиссии хранятся в составе учебной/управленческой документации Организации в установленном порядке.

9.2. Члены Комиссии и участники рассмотрения обязаны соблюдать конфиденциальность сведений, ставших известными в ходе рассмотрения спора, включая персональные данные.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение действует до отмены или замены новой редакцией.