

**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 порядке рассмотрения обращений обучающихся и иных лиц в ООО «Академия
Киберёж»**

г. Москва, 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения обращений (заявлений, запросов, жалоб, претензий) обучающихся, заказчиков, кандидатов на обучение и иных лиц, связанных с реализацией образовательных программ Организации.

1.2. Цель Положения - обеспечить управляемую, проверяемую и документируемую процедуру рассмотрения обращений, включая обращения по качеству обучения, доступу к сервисам, оплате, возвратам, выдаче документов и спорным ситуациям.

1.3. Положение применяется ко всем программам ДО/ДПО/ПО, реализуемым Организацией с применением ЭО/ДОТ.

2. Каналы приёма обращений и идентификация заявителя

2.1. Официальный канал для обращений: **support@cyberyozh.com** (канал закреплён в ваших публичных документах как канал по вопросам возвратов и коммуникаций).

Политика возвратов (обновленная...)

2.2. Допустимые дополнительные каналы (если Организация их использует): форма на сайте/в ЛК, тикет-система, иные электронные каналы, прямо обозначенные Организацией как официальные.

2.3. Для рассмотрения обращения заявитель должен указать:

- ФИО;
- контакт для ответа;
- программу/курс (при наличии);
- суть обращения;
- документы/скриншоты/подтверждения (при необходимости).

2.4. Если обращение связано с персональными данными, оплатой или выдачей документов, Организация вправе запросить дополнительные сведения для идентификации личности и предотвращения неправомерного доступа.

3. Регистрация обращений и сроки рассмотрения

3.1. Каждое обращение подлежит регистрации с фиксацией: даты поступления, канала, ФИО заявителя, сути вопроса, ответственного исполнителя, статуса и даты ответа.

3.2. Сроки:

- а) обращения по вопросам доступа/технических ошибок - в первоочередном порядке (по возможности оперативно, с фиксацией результата);
- б) обращения по вопросам оплаты/возвратов - в порядке и сроки, предусмотренные

Политикой возвратов и договором (у вас, например, установлен срок расчёта фактических расходов до 10 календарных дней).

Политика возвратов (обновленная...

в) иные обращения (организационные/методические) - в разумный срок; как внутренний стандарт Организация вправе использовать общий ориентир рассмотрения письменных обращений в пределах 30 дней.

3.3. При невозможности дать полный ответ в установленный внутренний срок Организация направляет промежуточный ответ (уведомление) с указанием причин продления и предполагаемого срока завершения рассмотрения.

4. Классификация обращений и маршрутизация

4.1. Обращения делятся на категории:

- образовательные (по содержанию программы, аттестации, переводам/отчислению, дисциплинарным вопросам);
- финансовые (оплата, возвраты, реквизиты, закрывающие документы);
- документарные (выдача документов о квалификации/об обучении, дубликаты, исправления);
- технические (доступ, ЛК, ошибки платформы);
- обращения по персональным данным (доступ, отзыв согласия, исправление ПДн);
- претензионные/досудебные обращения.

4.2. Назначение ответственных:

- первичная обработка - служба поддержки;
- методические вопросы - куратор/преподаватель/методист;
- финансовые вопросы - бухгалтерия/финансовый ответственный;
- вопросы выдачи документов/ФРДО - ответственный за документы и ФИС ФРДО;
- сложные случаи - Генеральный директор или назначенное им лицо.

5. Рассмотрение споров и Комиссия по урегулированию споров

5.1. Если обращение связано с разногласиями по вопросам реализации права на образование, применением локальных актов или обжалованием дисциплинарных мер, заявителю разъясняется возможность обращения в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

5.2. Комиссия создаётся и действует на основании ст. 45 Закона об образовании и отдельного локального акта Организации; решение комиссии обязательно для участников образовательных отношений и может быть обжаловано в установленном порядке.

6. Ответ заявителю, фиксация результатов и хранение

6.1. Ответ направляется заявителю по указанному им контакту (обычно e-mail) и при необходимости дублируется в ЛК/тикет-системе.

6.2. Ответ должен содержать:

- суть рассмотренного вопроса;
- принятое решение и его основания (ссылка на договор/оферту/локальные акты);
- порядок дальнейших действий (если требуется);
- порядок обжалования (если применимо).

6.3. Материалы обращения (включая переписку, вложения, внутренние заключения) сохраняются в электронном архиве с ограничением доступа.