

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Образовательные технологии «Скилбокс (Коробка навыков)»

УТВЕРЖДАЮ

директор АНПОО «Образовательные технологии
«Скилбокс (Коробка навыков)»

Д.Р. Халилов

«2а/ОД» 28.02.2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о регламенте рассмотрения заявлений, обращений, жалоб и
предоставления ответа на них**

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ, ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА НИХ	5

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения заявлений, обращений и жалоб, а также порядок предоставления ответа на них в Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организации «Образовательные технологии «Скилбокс (Коробка навыков)» (далее – «ОТ «Скилбокс») между участниками образовательных отношений.

1.2. Положение о регламенте разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Нормативными правовыми актами РФ;
- Локальными нормативными актами «ОТ «Скилбокс»;
- Уставом «ОТ «Скилбокс».

1.3. Положение о регламенте создано для решения следующих задач:

- установление сроков рассмотрения заявлений, обращений, жалоб от абитуриентов, обучающихся, законных представителей абитуриентов, законных представителей обучающихся и от других участников образовательных отношений;

- установление сроков предоставления ответов на заявления, обращения, жалобы от абитуриентов, обучающихся, законных представителей абитуриентов, законных представителей обучающихся и от других участников образовательных отношений;

- систематизация процессов по взаимодействию между «ОТ «Скилбокс» и абитуриентами, обучающимися, законными представителя абитуриентов, законными представителями обучающихся и от других участников образовательных отношений;

- разрешение споров и предотвращение конфликтных ситуаций при работе с заявлениями, обращениями и жалобами от абитуриентами, обучающимися, законных представителей абитуриентов, законных представителей обучающихся и от других участников образовательных отношений.

2. РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ, ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА НИХ

2.1 Заявления, обращения и жалобы могут поступать на рассмотрение в «ОТ «Скилбокс» посредством почтовых и курьерских служб, электронной почты или лично предоставлены в «ОТ «Скилбокс» абитуриентом, обучающимся, законным представителем абитуриента, законным представителем обучающегося или другим участником образовательных отношений.

2.2. Заявления, обращения и жалобы, оставленные посредством телефонного звонка не рассматриваются «ОТ «Скилбокс» в связи с тем, что запись телефонных звонков не предусмотрена и оставленное заявление, обращение или жалоба не будет зафиксирована без дублирования заявления, обращения или жалобы способом, прописанном в пункте 2.1 настоящего Положения.

2.3. При отправлении заявления, обращения или жалобы, посредством почтовой или курьерской службы абитуриенту, обучающемуся, законному представителю абитуриента, законному представителю обучающегося или другому участнику образовательных отношений необходимо направить почтовый трек-номер в день отправления в «ОТ «Скилбокс» на электронную почту:

priem@sposkillbox.ru - для заявлений, обращений и жалоб от абитуриентов;

study@sposkillbox.ru - для заявлений, обращений и жалоб от студентов;

contract@sposkillbox.ru - для заявлений, обращений и жалоб, связанных с договором об оказании платных образовательных услуг и дополнительных соглашений.

2.4. Заявления, обращения и жалобы, направленные в «ОТ «Скилбокс» посредством почтовой или курьерской службы регистрируются и переводятся на статус рассмотрения уполномоченным сотрудником организации по понедельникам, средам и пятницам.

2.5. О поступлении и регистрации заявления, обращения и

жалобы, отправленных почтовой или курьерской службой уполномоченные сотрудники сообщают отправителю в день регистрации корреспонденции.

2.6. Заявлений, обращения и жалобы, направленные в «ОТ «Скилбокс» по электронной почте на почту priem@sposkillbox.ru и/или study@sposkillbox.ru и/или contract@sposkillbox.ru обрабатываются уполномоченными сотрудниками. Сотрудники сообщают о получении заявления, обращения и/или жалобы ответным письмом по электронной почте.

2.7. Со дня регистрации корреспонденции и письма с информацией, что заявление, обращение и/или жалоба были получены, начинается период рассмотрения и предоставления ответа на заявление, обращение и/или жалобу.

2.8. Срок рассмотрения и предоставления ответа на заявление, обращение и жалобы составляет 30 календарных дней со дня, когда ответственные сотрудники «ОТ «Скилбокс» приняли заявление, обращение или жалобу в работу, сообщив об этом ответным письмом в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Положения.

2.9. Исключениями из прописанного регламента рассмотрения заявлений, обращений, жалоб и предоставлением ответа на них являются случаи, прописанные в других локальных нормативных актах «ОТ «Скилбокс».