



Общество с ограниченной ответственностью
«Дизайн Скул»

тел.: +7 (499) 350-34-76, Россия, 121205, г.Москва, вн. тер. г.Муниципальный Округ Можайский, тер Сколково Инновационного
Центра, б-р Большой, дом 42, строение 1, помещ./рм/этаж 138/1/4

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО
«Дизайн Скул»

П.Ю.Герасимов

01 июля 2022 г.

Утверждено приказом от 10.05.2022 №4

РЕГЛАМЕНТ
по осуществлению обратной связи со слушателями,
обучающимися по программам
дополнительного образования
в ООО «Дизайн Скул»

Москва, 2022



1. Настоящий регламент разработан на основании Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 9 января 2014 г. N 2 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ" и Устава ООО «Дизайн Скул» (далее – Учебный центр).

2. При реализации образовательных программ с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в Учебном центре созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

3. При реализации образовательных программ Учебный центр оказывает учебно-методическую помощь обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

4. Основным принципом работы Учебного центра по осуществлению обратной связи является индивидуальный подход к каждому слушателю.

5. В течение 3-х дней с момента заключения договора на оказание платных образовательных услуг и/или оферты специалист клиентской поддержки обязан связаться со слушателем по телефону с целью информирования по следующим вопросам:

- помощь в доступе на образовательную платформу;
- консультация по организационным моментам обучения;
- порядок обратной связи со слушателем;
- сроки обучения и поддержки;
- условия доступа к курс;
- консультация по техническому оснащению;

6. В день старта потока, всем слушателям на электронную почту отправляются письма с ссылками на образовательную платформу и чат - бот клиентской поддержки.

7. Вопросы, связанные с учебными материалами, слушатели могут задать куратору через чат - бот в мессенджерах.

8. Вопросы, не связанные с учебными материалами, слушатели могут задать специалисту клиентской поддержки через чат - бот.

9. Все обращения и вопросы слушателей должны обрабатываться максимально быстро. Если обращение поступило до 19:00, оно должно быть обработано в тот же день. Если обращение поступило после 19:00, оно должно быть обработано до 12:00 следующего дня.

10. Ответы на вопросы, связанные с учебными материалами, должны быть даны кураторами в течение 24 часов с момента их поступления.





Документ подписан и передан через оператора ЭДО АО «ПФ «СБ Контур»

	Организация, сотрудник	Доверенность: рег. номер, период действия и статус	Сертификат: серийный номер, период действия	Дата и время подписания
Подписи отправителя:	 ООО "ДИЗАЙН СКУЛ" Герасимов Павел Юрьевич ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР	 Не требуется для подписания	0264B9C400B1B36FA340170AB A42CDE8AE с 12.12.2025 14:46 по 12.03.2027 14:46 GMT+03:00	27.05.2026 08:46 GMT+03:00 Подпись соответствует файлу документа