

УТВЕРЖДЕНО
приказом индивидуального предпринимателя
Овчаренко А.А. от 30.07.2026 № 1

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений и урегулирования споров между участниками образовательных отношений

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со статьями 30, 43 и 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и определяет порядок рассмотрения обращений участников образовательных отношений и урегулирования споров, возникающих при осуществлении образовательной деятельности индивидуальным предпринимателем Овчаренко Андреем Александровичем (далее — Предприниматель).

1.2. Участниками образовательных отношений являются обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, заказчики образовательных услуг и Предприниматель.

1.3. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений не создаётся: образовательная деятельность осуществляется индивидуальным предпринимателем непосредственно, педагогические работники по трудовым договорам не привлекаются, представители работников отсутствуют. Функции по рассмотрению обращений и урегулированию споров осуществляет Предприниматель лично в порядке, установленном настоящим Положением.

1.4. Настоящее Положение не ограничивает право участников образовательных отношений на защиту своих прав и законных интересов в органах государственного контроля (надзора) в сфере образования, в органах по защите прав потребителей и в судебном порядке.

2. Предмет обращений

2.1. В порядке, установленном настоящим Положением, рассматриваются обращения по вопросам:

- реализации права на образование, в том числе организации обучения по индивидуальному учебному плану и адаптации условий обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- несогласия с результатами текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации;
- применения локальных нормативных актов;
- применения к обучающемуся мер дисциплинарного взыскания;
- качества оказания образовательных услуг, сроков проверки работ и доступности электронной информационно-образовательной среды;
- обработки персональных данных;
- иным вопросам организации образовательной деятельности.

2.2. Наличие конфликта интересов педагогического работника не возникает, поскольку образовательная деятельность осуществляется Предпринимателем непосредственно и иные педагогические работники не привлекаются. При возникновении обстоятельств, влияющих на объективность оценивания, Предприниматель обеспечивает повторную проверку работы с

привлечением независимого специалиста соответствующей квалификации.

3. Порядок подачи обращения

3.1. Обращение подаётся в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, по адресу электронной почты ip@krot.name либо через электронную информационно-образовательную среду <https://lms.lomt.ru>.

3.2. Обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; сведения о договоре об образовании и образовательной программе; существо обращения с изложением обстоятельств; требования заявителя; адрес электронной почты для направления ответа; дату подачи.

3.3. Обращение по вопросам несогласия с результатами итоговой аттестации подаётся в срок не позднее трёх рабочих дней со дня доведения результата до обучающегося. Обращения по иным вопросам подаются в течение срока обучения и в течение трёх месяцев после его завершения.

3.4. Анонимные обращения, а также обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются, о чём заявитель уведомляется при наличии сведений для связи.

4. Порядок рассмотрения обращения

4.1. Обращение регистрируется в журнале учёта обращений в день его поступления.

4.2. Срок рассмотрения обращения — не более десяти рабочих дней со дня регистрации, а по вопросам несогласия с результатами итоговой аттестации — не более семи рабочих дней. Срок может быть продлён не более чем на десять рабочих дней при необходимости получения дополнительных сведений, о чём заявитель уведомляется.

4.3. При рассмотрении обращения Предприниматель:

- изучает изложенные обстоятельства и сведения, зафиксированные в электронной информационно-образовательной среде (даты отправки работ, комментарии, журнал событий);
- при необходимости запрашивает у заявителя дополнительные пояснения;
- при рассмотрении обращения о несогласии с оценкой обеспечивает повторную проверку работы по критериям, установленным Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации обучающихся.

4.4. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из решений:

- об удовлетворении требований заявителя полностью или частично с указанием конкретных действий и сроков их выполнения;
- об отказе в удовлетворении требований с мотивированным обоснованием;
- о направлении обращения по компетенции с уведомлением заявителя.

4.5. Решение оформляется в письменной форме и направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении. Решение подлежит исполнению в указанный в нём срок.

4.6. Учёт обращений и принятых по ним решений ведётся в электронной форме и хранится не менее трёх лет.

5. Обжалование

5.1. Решение, принятое по обращению, может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке, в том числе:

- в Департамент образования и науки города Москвы как в орган, осуществляющий переданные полномочия по государственному контролю (надзору) в сфере образования;

- в Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки;
- в Управление Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей;
- в Роскомнадзор — по вопросам обработки персональных данных;
- в суд.

5.2. Информация о способах обжалования сообщается заявителю в решении, принятом по обращению.

Индивидуальный предприниматель

А.А. Овчаренко

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ
ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 02A5F1EB00F0B2B399419C2FD07A4A93A1

Владелец: Овчаренко Андрей Александрович, индивидуальный предприниматель, ОГРНИП 318619600238627

Действителен: с 02.06.2025 по 02.09.2026