

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
“СБС Эдьюкейшн”

+7 (495) 668 09 09/121596, Россия, Москва, Ул. Горбунова, д.2, стр.3, эт.6 Пом. II комнаты № 10, 10А

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АНО ДПО
«СБС Эдьюкейшн»



Н.Е.Лагнен

27 ноября 2019 г.

Утверждено приказом от 27.11.2019
№3/ДО

РЕГЛАМЕНТ
по осуществлению обратной связи со слушателями,
обучающимися по программам
дополнительного образования
в АНО ДПО «СБС Эдьюкейшн»

Москва, 2019

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 АНО ДПО «СБС Эдьюкейшн» (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.

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

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

- сроки обучения;
- порядок предоставления перерыва в обучении;
- порядок прохождения текущей и промежуточной аттестации;
- порядок прохождения итоговой аттестации;
- порядок обратной связи со слушателем.

7. Информацию, озвученную в телефонном разговоре (п.6), специалист клиентской поддержки дублирует в письме, отправленном на адрес электронной почты слушателя, указанной в договоре на оказание платных образовательных услуг. В этом письме также указывается ссылка на обучающее видео по использованию системы дистанционного обучения.

8. Вопросы, связанные с учебными материалами, слушатели могут задать тьютору в разделе «Тьюторская поддержка» в системе дистанционного обучения.

9. Вопросы, не связанные с учебными материалами, слушатели могут задать:

- в СДО в разделе актуальных вопросов и ответов, а также через форму обратной связи (FAQ);
- в СДО в виде онлайн-консультанта (всплывающее окно с предложением задать вопрос);
- специалисту приемной комиссии, занимавшемуся оформлением приема на обучение слушателя;
- по телефону, указанному на официальном сайте;
- специалисту клиентской поддержки по телефону или по электронной почте.

10. Все обращения и вопросы слушателей должны обрабатываться максимально быстро. Если обращение поступило до 16:00, оно должно быть обработано в тот же день. Если обращение поступило после 16:00, оно должно быть обработано до 12:00 следующего дня.

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