

Индивидуальный предприниматель
АЛЕКСАНДРИНА АННА ВЛАДИМИРОВНА
ОГРНИП 321547600096212, ИНН 541000847800

УТВЕРЖДЕНО

ИП АЛЕКСАНДРИНА А.В.
31.08.2026 года

Порядок оказания технической помощи обучающимся и педагогическим работникам

п. Краснообск 2026 г.

1. Общие положения

- 1.1. Этот документ (далее — Порядок) разработан Индивидуальным предпринимателем АЛЕКСАНДРИНОЙ АННОЙ ВЛАДИМИРОВНОЙ (далее — Организация, осуществляющая образовательную деятельность/Организация) в соответствии с:
- 1.1.1. Федеральным законом №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - 1.1.2. Локальными нормативными актами Организации.
- 1.2. При использовании системы дистанционного обучения и иных информационных сервисов, применяемых Организацией при реализации образовательных программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее — СДО и сервисы), техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам оказывается уполномоченным работником (или службой) технической поддержки Организации.
- 1.3. Техническая помощь обучающимся и педагогическим работникам оказывается преимущественно с использованием инструментов коммуникации, предусмотренных СДО и сервисами, в том числе через чат технической поддержки и (или) электронную почту Организации.

2. Способы оказания технической помощи

- 2.1. Дополнительными способами оказания технической помощи являются:
- устная консультация уполномоченного работника технической поддержки;
 - письменная консультация, направляемая на электронную почту обучающегося или педагогического работника;
 - иные способы, предусмотренные локальными нормативными актами Организации и (или) инструкциями по использованию СДО и сервисов.

3. Обращение за технической помощью

- 3.1. Обратиться за технической помощью можно:
- отправив сообщение через сервис обращения в техническую поддержку в личном кабинете СДО (при наличии такого сервиса);
 - оставив заявку на официальном сайте Организации и (или) в СДО через форму обратной связи (при наличии такой формы);
 - написав письмо на электронную почту, указанную в разделе «Контакты» на официальном сайте Организации и (или) в СДО.

4. Сроки оказания технической помощи:

- 4.1. Ответ на обращение в сервисе технической поддержки (чат, форма обращения) направляется в течение 48 часов с момента регистрации обращения в рабочее время Организации;
- 4.2. Ответ на электронное письмо направляется в течение 48 часов в рабочее время Организации.

5. Заключительные положения

- 5.1. Порядок вступает в силу с момента утверждения.
- 5.2. Изменения и дополнения утверждаются Организацией и действуют до замены новыми.
- 5.3. Срок действия — не ограничен.
- 5.4. Порядок может обновляться в связи с изменениями законодательства или совершенствованием образовательного процесса.