



УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор
Фонда новых технологий в
образовании «БАЙТИК»
Д. А. Калабухова
«15» сентября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке личного приема граждан, родителей (законных представителей) учащихся
Исполнительным директором Фонда новых технологий в образовании «БАЙТИК»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и регламент организации и проведения личного приема граждан, родителей (законных представителей) учащихся (далее — заявители) Исполнительным директором Фонда новых технологий в образовании «БАЙТИК» (далее — Фонд).

1.2. Личный прием заявителей проводится с целью оперативного решения вопросов, связанных с организацией образовательного процесса, качеством оказания услуг, соблюдением прав учащихся и иных вопросов, входящих в компетенцию Фонда.

1.3. При организации и осуществлении личного приема должностные лица Фонда руководствуются Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом Фонда.

2. Форматы, график и место проведения приема

2.1. Личный прием заявителей Исполнительным директором Фонда проводится по предварительной записи **1 (один) раза в неделю** по графику, утверждаемому приказом в начале учебного года:

2.2. Прием может проводиться как в **очном формате** (в здании учебного центра Фонда), так и в **дистанционном (онлайн) формате** с использованием систем видео-конференц-связи и мессенджеров (**Zoom** или иных согласованных платформ).

2.3. Информация о месте, графике, онлайн-платформах, а также способах записи на прием размещается на информационном стенде Фонда и на официальном сайте bytic.ru.

3. Порядок записи на личный прием

3.1. Личный прием Исполнительным директором осуществляется по предварительной записи. При очном посещении в часы приема возможно обслуживание в порядке живой очереди (при наличии свободного времени у руководителя).

3.2. Предварительная запись осуществляется менеджером по работе с клиентами по телефону, электронной почте или через специальную форму на сайте.

3.3. При записи заявитель сообщает:

- Свою фамилию, имя, отчество (при наличии);
- Контактный телефон и e-mail;
- ФИО учащегося (если вопрос касается ребенка) и название курса;
- Краткое содержание вопроса;
- **Желаемый формат приема (очно или онлайн).**

3.4. При выборе онлайн-формата администратор согласовывает с заявителем платформу (**Zoom** или иную), проверяет техническую возможность и направляет заявителю ссылку на онлайн-комнату или контактный аккаунт не позднее чем за 1 час до начала приема.

4. Проведение личного приема (очного и дистанционного)

4.1. При очном приеме заявитель предъявляет паспорт (законный представитель — также документ о полномочиях). При онлайн-приеме заявитель обязан подтвердить свою личность,

продемонстрировав документ, удостоверяющий личность, в раскрытом виде в камеру в начале сеанса видеосвязи.

4.2. Содержание устного обращения (независимо от формата встречи) заносится в Журнал учета личного приема граждан.

4.3. Проведение аудио- или видеозаписи приема со стороны заявителя допускается исключительно с предварительного согласия Исполнительного директора.

4.4. Если изложенные в ходе онлайн- или очной встречи факты являются очевидными, ответ с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается отметка в Журнале. В иных случаях заявителю предлагается направить письменное заявление (в том числе на официальную электронную почту Фонда).

5. Рассмотрение письменных обращений, принятых на приеме

5.1. Письменное обращение, принятое в ходе приема или поступившее на электронную почту по итогам онлайн-встречи, подлежит регистрации в день получения.

5.2. Срок рассмотрения письменного обращения составляет **не более 30 дней** со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен Исполнительным директором не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Исполнительным директором Фонда.

6.2. Контроль за соблюдением порядка и технического обеспечения онлайн-приемов осуществляет Исполнительный директор Фонда.