НУДО «УЦ«Регион-образованиЕ»
Негосударственное (частное) Учреждение дополнительного образования
«Учебный центр «Регион – образованиЕ»

ИНН 4202999135 ОГРН 1124200001210 т/ф 8(38452)2-06-99; E-mail: zeg_5@mail.ru

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
НУДО «УЦ «Регион-образованиЕ»
_____ Е.Г. Зайцева

«___» _____ 2014 г

Порядок

действий образовательной организации и заказчика дополнительных платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка дополнительных платных образовательных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с: Федеральным законом от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013г. №706; Приказом Минобрнауки РФ от 05.12.2014г. №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»; Федеральным законом РФ от 27.07.2006г. №149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Настоящий Порядок определяет примерный перечень недостатков дополнительных платных образовательных услуг НУДО «УЦ «Регион-образованиЕ»

1.3. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

- «Заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее услуги по оказанию дополнительных платных образовательных услуг для себя или иных лиц на основании договора;
- «Исполнитель» - НУДО «УЦ «Регион-образованиЕ»;

- «Слушатель» - физическое лицо, осваивающее дополнительную образовательную программу;
- «Услуги по оказанию дополнительных платных образовательных услуг» - осуществление образовательной деятельности по заданиям за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании на обучение по программам дополнительного образования, заключаемым при приеме на обучение (далее – договор).
- «Недостаток дополнительных платных образовательных услуг» - несоответствие дополнительных платных образовательных услуг или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых дополнительные платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном программами дополнительного образования и профессионального обучения (частью дополнительной программы).
- «Существенный недостаток дополнительных платных образовательных услуг» - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2. Цели Порядка

2.1. Целями порядка являются:
- определение четкой последовательности действий исполнителя и заказчика с целью соблюдения установленных нормативными документами требований и законных интересов заказчика в случае выявления заказчиком недостатков и (или) существенных недостатков при оказании дополнительных платных образовательных услуг;
- минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании дополнительных платных образовательных услуг; - разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании дополнительных платных образовательных услуг.

3. Недостаток и существенный недостаток дополнительных платных образовательных услуг

3.1. Настоящим Порядком определен примерный перечень возможных недостатков дополнительных платных образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечет за собой ответственность исполнителя в соответствии с установленными требованиями.
3.2. В соответствии с Правилами оказания дополнительных платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013г. №706, к недостаткам образовательных платных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном дополнительными общеобразовательными программами.

3.3. Помимо недостатков дополнительных платных образовательных услуг, указанных а п.3.2 Порядка, к недостаткам дополнительных платных образовательных услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие:
- нарушение сроков оказания дополнительных платных образовательных услуг (сроков начала и (или) окончания оказания платных таких услуг);
- оказание дополнительных платных образовательных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание услуг;
- несоблюдение исполнителем утвержденного учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
- отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания дополнительных платных образовательных услуг;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинен или может быть причинен вред жизни, здоровью или имуществу учащегося; - несоответствие условий оказания дополнительной платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- недостаточное качество оказания дополнительной платной образовательной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, неполные ответы на вопросы учащихся или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с учащимися в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);
- конфликт интересов педагогического работника, оказываемого дополнительные платные образовательные услуги; - нарушение прав учащихся или их законных представителей при оказании дополнительных платных образовательных услуг; - иные недостатки и существенные недостатки дополнительных платных образовательных услуг, выявленные заказчиком.
3.4. Если недостаток дополнительных платных образовательных услуг не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, то указанный недостаток является существенным недостатком дополнительных платных образовательных услуг.

4. Права заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка дополнительных платных образовательных услуг

4.1. При обнаружении недостатка дополнительных платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном дополнительными общеобразовательными программами (частью программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного оказания услуг;
- соразмерного уменьшения стоимости оказанных дополнительных платных образовательных услуг;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.
4.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных дополнительных платных образовательных
4.3. При выявлении недостатков (существенных недостатков) дополнительных платных образовательных услуг, заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством.

5. Действия заказчика и исполнителя при обнаружении недостатка дополнительных платных образовательных услуг

5.1. При обнаружении недостатка дополнительных платных образовательных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка дополнительных платных образовательных услуг (далее Заявление) на имя директора Учреждения, в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я) в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.
5.2. С Заявлением заказчик обращается к лицу ответственному за организацию дополнительных платных образовательных услуг (далее Ответственное лицо).
5.3. Ответственное лицо после поступления Заявления обеспечивает:
- регистрацию Заявления в установленном у исполнителя порядке и оперативное информирование директора Учреждения о поступившем Заявлении; - организацию рассмотрения Заявления с целью немедленного устранения недостатков дополнительных платных образовательных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований заказчика;
- сбор необходимых материалов и их направление на комиссию исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в случаях, если недостатком дополнительной платной образовательной услуги являются обобщенные в Заявлении сведения: о конфликте интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности; по иным вопросам, относящимся к компетенции комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
5.4. Если недостатком дополнительной платной образовательной услуги по сведениям заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то директор Учреждения до принятия решения комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в соответствии с действующим законодательством принимает все необходимые меры по недопущению возможных негативных последствий возникшего или возможного конфликта интересов педагогического работника для участников образовательных отношений при оказании дополнительных платных услуг.
5.5. Срок рассмотрения Заявления составляет не более четырех рабочих дней с даты его регистрации.
5.6. В период рассмотрения Заявления исполнитель принимает все необходимые меры по устранению выявленных недостатков дополнительных платных образовательных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий договора.

5.7. Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) дополнительных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора и заказчик отказывается от дальнейшего исполнения договора, то в этом случае договор расторгается в предусмотренном договором порядке.

6. Ответственность

6.1. Педагогические работники, а также иные работники Учреждения, задействованные в оказании дополнительных платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии с требованиями законодательства.
6.2. Ответственным лицом за организацию работы в соответствии с данным Порядком является директор Учреждения или уполномоченное им лицо.