

**Частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр «Профессионал»**

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В ЧУ ДПО «Учебный центр «Профессионал»**

1 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1.1 Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность ЧУ ДПО «Учебный центр «Профессионал» (далее – Учреждение) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.01.1996 № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 г. №1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Уставом и локальными актами Учреждения.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заказчик - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

Исполнитель - организация дополнительного профессионального образования, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся;

Недостаток платных образовательных услуг - несоответствие 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 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 образовательными программами (частью образовательной программы);

Существенный недостаток 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;

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

Платные образовательные услуги - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор);

Средства обучения и воспитания - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности;

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;

Конфликт интересов педагогического работника - ситуация, при которой у педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

Независимая оценка качества образования - оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об образовании в РФ», в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия в выборе Учреждения, осуществляющей образовательную деятельность, и образовательной программы, повышения конкурентоспособности

организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках.

3 ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1 Целью контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении является обеспечение права заказчика и обучающегося на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

3.2 Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания платных образовательных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;
- оценка соблюдения требований локальных нормативных актов Учреждения, регулирующих оказание платных образовательных услуг;
- оценка соблюдения требований договоров на оказание платных образовательных услуг;
- соблюдение прав заказчика и обучающегося при оказании платных образовательных услуг;
- получение достоверной информации о качестве оказания платных образовательных услуг;
- анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания платных образовательных услуг;
- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг, повышение качества оказываемых платных образовательных услуг;
- определение потребностей педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг, в дополнительных профессиональных знаниях;
- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг;
- выявление зон неэффективности в процессе оказания платных образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий;
- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей платных образовательных услуг их качеством.

4 ОБЪЕКТ, СОДЕРЖАНИЕ, ФОРМЫ, МЕТОДЫ И ДОКУМЕНТАЦИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1 Объектом контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении является образовательная деятельность, осуществляемая по заданиям и за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

4.2 Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно в п. 3.2. и в разделе 5 настоящего Положения.

4.3 При осуществлении контроля качества оказания платных образовательных услуг используются формы, методы, виды, процедуры и документация контроля, принятые в Учреждении для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.4 Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируются соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а также принятыми в Учреждении локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.5 По результатам проведения контроля качества платных образовательных услуг в Учреждении принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

5 ОСОБЕННОСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ

5.1 При осуществлении контроля качества образовательных услуг в Учреждении выделяют следующие особенности проведения контроля:

5.1.1 Проводится контроль знаний педагогических работников, оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов Учреждения,

регламентирующих оказание платных образовательных услуг, а также порядка оказания платных образовательных услуг, принятого в Учреждении;

5.1.2 Осуществляется контроль функционирования в Учреждении системы информирования заказчиков об образовательной Учреждении и оказываемых ею платных образовательных услугах;

5.1.3 Осуществляется контроль за работой по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение, на предмет:

- соответствия используемых в Учреждении форм договоров формам договоров, утверждённых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

- соответствия сведений, указанных в договоре, информации, размещенной на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на дату заключения договора;

- неукоснительного соблюдения Организацией требований заключённых договоров;

5.1.4 Проводится аудит оказания платных образовательных услуг с целью:

- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг;

- разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг.

5.1.5 Осуществляется контроль соблюдения педагогическими работниками, оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;

5.1.6 Анализируются принятые в Учреждении меры по случаям возникновения конфликта интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

5.1.7 Анализируются количество и структура (по причинам, педагогическим работникам и т.д.) спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании платных образовательных услуг, и рассмотренных на заседаниях комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

5.1.8 Анализируются качество средств обучения и воспитания, используемых при оказании платных образовательных услуг, а также условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;

5.1.9 Проводится анализ формирования цен на платные образовательные услуги и его соответствие принятому в Учреждении порядку или порядку, установленному её учредителем;

5.1.10 Осуществляется анализ динамики и структуры доходов, полученных от оказания платных образовательных услуг;

5.1.11 Осуществляется контроль порядка расходования средств, полученных от платных образовательных услуг.

5.2 Для проведения контроля за качеством оказания платных образовательных услуг к контрольным мероприятиям привлекаются сотрудники финансово-экономической службы Учреждения.

6 ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПРОВЕДЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

6.1 Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении является руководитель или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

6.2 Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении отражаются в его должностной инструкции.

6.3 В своей деятельности лицо, ответственное за организацию контроля качества платных образовательных услуг в Учреждении, руководствуется настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами Учреждения, регламентирующими её деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.4 Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников Учреждения,

задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг, под роспись.

6.5 В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учреждении могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных организаций высшего или дополнительного профессионального образования, работники научно-исследовательских организаций, а также работники иных образовательных организаций, имеющие соответствующую подготовку.

7 НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1 Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого Учреждением самостоятельно, и контроля, проводимого в установленном законодательством порядке уполномоченными органами в соответствии с их компетенцией, в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», в предусмотренном им порядке, в Учреждении может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

7.2 Независимая оценка качества образования осуществляется в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия в выборе организации, осуществляющей образовательную деятельность, и образовательной программы, повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках.

7.3 Независимая оценка качества образования осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - организация, осуществляющая оценку качества).

7.4 Организация, осуществляющая оценку качества, устанавливает виды образования, группы организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ, в отношении которых проводится независимая оценка качества образования, а также условия, формы и методы проведения независимой оценки качества образования и порядок её оплаты.

7.5 Независимая оценка качества образования осуществляется по инициативе юридических лиц или физических лиц. При осуществлении независимой оценки качества образования используется общедоступная информация об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и о реализуемых ею образовательных программах.

7.6 Независимая оценка качества образования осуществляется также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования.

7.7 Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности в отношении организации дополнительного профессионального образования, осуществляющей образовательную деятельность.

9 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1 Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

8.2 Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом руководителя Учреждения путём утверждения Положения в новой редакции.

8.3 В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта организации дополнительного образования, регулирующего указанные в Положении вопросы, и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.

8.4 Все работники Организации несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.