

УТВЕРЖДАЮ

Начальник государственной (областной)
бюджетной организации дополнительного
профессионального образования
« Учебно-методический центр по ГО
и защите от ЧС Липецкой области»

Н.В. Семенова

« ____ » _____ 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества оказания платных образовательных услуг в
Г(О)БОДПО «УМЦ по ГО и защите от ЧС Липецкой области»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность Г(О)БОДПО «УМЦ по ГО и защите от ЧС Липецкой области» (далее – УМЦ) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральными законами от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ, Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, уставом УМЦ.

1.3. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика при заключении договора на оказание платных образовательных услуг.

1.4. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до введения в действие нового Положения. Все работники УМЦ несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

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

2.1.2. «Исполнитель» - организация дополнительного профессионального образования, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги слушателю;

2.1.3. «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);

2.1.4. «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;

2.1.5. «Слушатели» - лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы, лица, осваивающие программы профессионального обучения;

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

2.1.7. «Средства обучения и воспитания» - приборы, оборудование, 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;

2.1.8. «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;

2.1.9. «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;

2.1.10. «Независимая оценка качества образования» - оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», 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.

III. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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

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

3.2.1. Оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания платных образовательных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;

3.2.2. Оценка соблюдения требований локальных нормативных актов УМЦ, регулирующих оказание платных образовательных услуг;

3.2.3. Оценка соблюдения требований договоров на оказание платных образовательных услуг;

3.2.4. Соблюдение прав заказчика и слушателя при оказании платных образовательных услуг;

3.2.5. Получение достоверной информации о качестве оказания платных образовательных услуг;

3.2.6. Анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания платных образовательных услуг;

3.2.7. Разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и (или) существенных недостатков платных образовательных услуг, повышение качества оказываемых платных образовательных услуг;

3.2.8. Определение потребностей педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг в дополнительных профессиональных знаниях;

3.2.9. Внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг;

3.2.10. Выявление зон неэффективности в процессе оказания платных образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;

3.2.11. Разработка корректирующих и предупреждающих действий;

3.2.12. Изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей платных образовательных услуг их качеством.

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

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

4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в УМЦ 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 УМЦ для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируются планом (или разделом общего плана основных мероприятий УМЦ), а так же принятыми в УМЦ локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

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

V. ОСОБЕННОСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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

5.1.1. Проводится контроль знаний педагогических работников, оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов УМЦ, регламентирующих оказание платных образовательных услуг;

5.1.2. Осуществляется контроль функционирования в УМЦ системы информирования заказчиков об УМЦ и оказываемых им платных

образовательных услугах;

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

- соответствия используемых в УМЦ форм договоров формам договоров, утвержденных 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 УМЦ требований заключенных договоров;

5.1.4. Проводится аудит оказания платных образовательных услуг в целях:

- 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 УМЦ 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, используемых при оказании платных образовательных услуг, а так же условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;

5.2. Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваются на заседаниях педагогического совета.

VI. ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПРОВЕДЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в УМЦ является начальник или

уполномоченный им соответствующим приказом заместитель начальника по кадрам и юридическим вопросам.

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

6.3. В своей деятельности лицо, ответственное за организацию контроля качества платных образовательных услуг в УМЦ, руководствуется настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами УМЦ, регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.4. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в УМЦ, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников УМЦ, 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 УМЦ могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных учреждений высшего или дополнительного профессионального образования, работники научно-исследовательских организаций.

VII. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого УМЦ 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 УМЦ 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 ее оплаты.

7.5. Независимая оценка качества образования осуществляется по инициативе юридических 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 общеобразовательного учреждения, осуществляющего образовательную деятельность.

VIII. ИЗМЕНЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. В настоящее Положение могут быть внесены дополнения и изменения, содержание которых определяется вновь принятыми нормативно-правовыми актами и в соответствии с изменениями в действующем законодательстве.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на заседании педагогического совета, принимаются открытым голосованием и утверждаются в установленном законом порядке. После принятия новой редакции Положения предыдущая редакция утрачивает силу.

8.3. Настоящее Положение рассмотрено и согласовано на заседании педагогического совета УМЦ.

Протокол № _____ от _____ 20__ г.

Заместитель начальника

С.Э. Георгиева

