



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
Социально-профессиональный техникум «Строитель»

СОГЛАСОВАНО
на заседании НМС техникума
Протокол № 42
от «02» сентября 2019 г.

Секретарь НМС [подпись]
/Л.А. Кравченко/

Per. № 04-18/32-111

ПРИНЯТО
на заседании педагогического
совета ГАПОУ СО «Социально-
профессиональный техникум
«Строитель»
Протокол № 44
от «02» сентября 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО
«Социально-профессиональный
техникум «Строитель»
С.Д. Мешко
" 02 " сентября 2020 г.



**Положение
о порядке действий при
обнаружении недостатка платных
образовательных услуг
Государственного автономного профессионального образовательного
учреждения Свердловской области
«Социально-профессиональный техникум «Строитель»**

Екатеринбург

Действие	Должность	Фамилия/подпись	Дата
Нормоконтроль:	методист техникума	Кравченко Л.А. <u>[подпись]</u>	« <u>30</u> » <u>сентября</u> 20 <u>19</u> г.
Правовая экспертиза:	юрисконсульт	Пермяков Н.С. <u>[подпись]</u>	« <u>30</u> » <u>сентября</u> 20 <u>19</u> г.
Согласовал:	и.о. зам. директора по УВР	Старикова Т.В. <u>[подпись]</u>	« <u>30</u> » <u>сентября</u> 20 <u>19</u> г.
Версия: 2.0		Стр. 1 из 6	

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий Исполнителя и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка таких платных образовательных услуг.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом РФ от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706;
- Уставом образовательной организации;
- Положением о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в ГАПОУ СО «Социально-профессиональный техникум «Строитель» (Антикоррупционная политика).

3. В настоящем Положении используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги на основании договора;

«исполнитель» - образовательная организация, предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся;

«конфликт интересов педагогического работника» - ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником должностных/ профессиональных обязанностей им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и правами и законными интересами обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, а также, образовательной организации, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, а также, имуществу и (или) деловой репутации образовательной организации;

«недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных образовательных услуг оказываемых образовательной организацией по договорам об оказании платных образовательных услуг, заключаемым при приёме на обучение в образовательную организацию, обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора об оказании платных образовательных услуг, заключенного при приёме на обучение в образовательную организацию, а равно, целям, для которых платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность Заказчиком при заключении договора об оказании платных образовательных услуг при приёме на обучение в образовательную организацию, в том числе, оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы);

«обучающийся» - физическое лицо, осваивающее образовательную программу, зачисленное в установленном порядке в образовательную организацию на обучение;

«платные образовательные услуги» - осуществление образовательной организацией образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и

(или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг, заключаемым при приёме на обучение в образовательную организацию (далее - договор).

«существенный недостаток платных образовательных услуг» - неустранимый недостаток, или недостаток платных образовательных услуг, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения;

4. Настоящее Положение доводится до сведения Заказчика при заключении договора.

2. Цели Положения

5. Целями Положения являются:

- определение чёткой 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 Исполнителем платных образовательных услуг;
- минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании Исполнителем платных образовательных услуг.

3. Недостаток и существенный недостаток платных образовательных услуг

6. Настоящим Положением определен примерный перечень возможных недостатков платных образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность Исполнителя в соответствии установленными требованиями.

7. К недостаткам платных образовательных услуг, относятся следующие:

- нарушение сроков оказания платных образовательных услуг (сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточных сроков оказания платной образовательной услуги) либо, если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок;
- оказание платных образовательных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре;
- несоблюдение Исполнителем утверждённого учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
- выдача Исполнителем, по окончании обучения ненадлежащее оформленного документа об образовании, или документа об обучении, или выдача Исполнителем документа, не предусмотренного законодательством РФ об образовании и договором;
- недостаточное (несвоевременное) обеспечение или необеспечение обучающихся по договорам, учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- привлечение Исполнителем к оказанию платных образовательных услуг педагогических работников, неуказанных в договоре, в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические работники;
- отсутствие у Исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников, фактически оказывающих образовательные услуги по договору, установленным требованиям или условиям договора;

- конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу обучающегося;
- несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- недостаточное качество оказания платной образовательной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, неполные ответы на вопросы обучающихся или отсутствие ответов, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с обучающимися в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);
- конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги;
- нарушение прав, обучающихся по договорам, или их родителей/ законных представителей при оказании Исполнителем платных образовательных услуг;

8. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждённым постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание платных образовательных услуг не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

9. Если недостаток платных образовательных услуг не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки, то указанный недостаток является существенным недостатком платных образовательных услуг.

4. Права Заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг

10. При обнаружении Заказчиком недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного оказания Исполнителем образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения Исполнителем стоимости оказанных платных образовательных услуг;
- в) возмещения Исполнителем понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

11. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать от Исполнителя полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены Исполнителем.

Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

12. Если Исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- а) назначить Исполнителю новый срок, в течение которого Исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

- б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от Исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать от Исполнителя уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- г) расторгнуть договор.

13. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания Исполнителем платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

14. При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных образовательных услуг Заказчик имеет и иные права в соответствии с законодательством РФ.

5 Действия Заказчика и Исполнителя при обнаружении недостатка платных образовательных услуг

15. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг Заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных образовательных услуг (далее Заявление) на имя директора образовательной организации, в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я) в соответствии с разделом 4 настоящего Положения.

16. С заявлением Заказчик обращается к лицу ответственному за организацию оказания Исполнителем платных образовательных услуг (далее Ответственное лицо).

17. Ответственное лицо после получения заявления Заказчика обеспечивает:

18. Регистрацию Заявления в установленном у исполнителя порядке и оперативное информирование директора образовательной организации о поступившем Заявлении;

19. Организацию в сроки, указанные в настоящем Положении, рассмотрения Заявления с целью немедленного устранения выявленных недостатков образовательных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований Заказчика;

20. Сбор необходимых материалов и их направление на комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, созданную Исполнителем в случаях, если недостатком образовательной услуги являются сообщённые в Заявлении сведения:

- о конфликте интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности;

- по иным вопросам, относящимся к компетенции комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений созданной Исполнителем.

21. Если недостатком платной образовательной услуги по Заявлению Заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то директор образовательной организации 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 платных образовательных услуг.

22. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 4 (четырёх) рабочих дней с даты его регистрации, если договором не предусмотрено иное.

23. В период рассмотрения Заявления Исполнитель принимает все необходимые меры по устранению выявленных недостатков платных образовательных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий договора.

24. Если Заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) 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

25. Педагогические работники образовательной организации, а так же иные работники Исполнителя, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Положения в соответствии требованиями законодательства.

26. Ответственным лицом за организацию работы по данному Положению является директор образовательной организации или уполномоченное им, в установленном порядке, лицо.