

УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО
«Современные образовательные технологии»
от 28.03.2016 г. № 16

ПОЛОЖЕНИЕ
о контроле качества оказания платных образовательных услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Современные образовательные технологии».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность Общества с ограниченной ответственностью «Современные образовательные технологии» (далее – СОТ) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законом РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Гражданским Кодексом Российской Федерации; законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»; Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706; Уставом СОТ.
- 1.3. Настоящее Положение размещено в открытом доступе на сайте СОТ (www.abis.su) и доступно для ознакомления всем желающим получить платные образовательные услуги в СОТ.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- «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 / контракта, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном рабочей программой дистанционного курса (частью 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 программу дистанционного курса;
- «платные образовательные услуги» - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договору / контракту об оказании платных образовательных услуг (далее – договор / контракт);
- «средства обучения» - оборудование, учебные и методические пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, 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 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;
- «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 организации, 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 СОТ является обеспечение права заказчика и обучающегося на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.
- 3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в СОТ 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 СОТ, регулирующих оказание платных образовательных услуг
 - оценка соблюдения требований договоров / контрактов;
 - 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 СОТ является образовательная деятельность, осуществляемая по договорам / контрактам.
- 4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в СОТ 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 СОТ для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.
- 4.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируются локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

5. ОСОБЕННОСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СОТ

- 5.1. При осуществлении контроля качества образовательных услуг в СОТ выделяют следующие особенности проведения контроля:
 - 5.1.1. Осуществляется контроль функционирования в СОТ системы информирования заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею платных образовательных услугах;
 - 5.1.2. Осуществляется контроль за работой по договорам / контрактам об оказании образовательных услуг, заключаемым при приёме на обучение, на предмет:
 - соответствия сведений, указанных в договоре, информации, размещенной на официальном сайте СОТ (www.abis.su) на дату заключения договора / контракта;
 - неукоснительного соблюдения условий заключённых договоров;
 - 5.1.3. 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;
 - 5.1.4. Осуществляется контроль соблюдения педагогическими работниками,

оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;

- 5.1.5. Анализируются принятые в СОТ меры по случаям возникновения конфликта интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги, и (или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;
- 5.1.6. 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;
- 5.1.7. Анализируются качество средств обучения, используемых при оказании платных образовательных услуг, а также условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;
- 5.1.8. Проводится анализ формирования цен на платные образовательные услуги и его соответствие принятому в СОТ порядку;

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

- 6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в СОТ является директор СОТ или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.
- 6.2. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных образовательных услуг в СОТ, руководствуются настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами СОТ, регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.
- 6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в СОТ, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников СОТ, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг.

- 6.4. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг в СОТ могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных учреждений 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 СОТ 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 СОТ может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

8. 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 директора СОТ путём утверждения Положения в новой редакции.
- 8.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта СОТ, регулирующего указанные в Положении вопросы, и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.
- 8.4. Все работники СОТ несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.