

Приложение № 1 к приказу от 21.06.2021 № 644-232

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ФАУ ДПО Учебный центр ФПС
по Кемеровской области

В.Б. Караульнов

« 21 » 06 2021

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества оказания платных услуг
в федеральном автономном учреждении
дополнительного профессионального образования
«Учебный центр федеральной противопожарной службы
по Кемеровской области»**

г. Кемерово 2021

г. Кемерово 2021

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	Общие положения	3
2.	Основные понятия	3-4
3.	Цель и основные задачи контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг	4-6
4.	Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг	6-7
5	Особенности контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг в Учебном центре	7-8
6	Лица ответственные за проведение контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг	8-9
7	Независимая оценка качества образования и иных платных услуг	9
8	Заключительные положения	10

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность ФАУ ДПО Учебный центр ФПС по Кемеровской области (далее по тексту Учебный центр) по контролю качества оказания платных услуг.

1.2. Настоящее Положение (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с законом РФ от 29.12.2012 г. № 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, утверждённых постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 г. № 1441, Уставом Учебного центра.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения заказчика путем опубликования на официальном сайте Учебного центра.

2. Основные понятия

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:
«заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» - Учебный центр при осуществлении платных услуг на основании договора;

«недостаток платных услуг» - несоответствие платных услуг обязательным требованиям, предусмотренным законом, условиям договора или целям, для которых платные услуги обычно используются;

«существенный недостаток платных 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 услуги» - осуществление деятельности предусмотренной Уставом Учебного центра за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам (далее - договор);

«средства обучения» - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты, 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 оказания деятельности за плату;

«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 юри-

дического 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 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 образовательных и иных платных услуг

3.1. Целью контроля качества оказания платных услуг в Учебном центре является обеспечение права заказчика на получение платных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учебном центре 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 Учебного центра 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;

- ежеквартальный анализ качества используемых ресурсов, проводимый ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг (анализ

проводится на основании ежеквартальной информации подразделений Учебного центра);

- разработка предложений и мероприятий, которые проводятся ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг, направленных на устранение причин возникновения недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг, повышение качества оказываемых платных образовательных услуг;

- на основании информации учебного отдела и отделения специальных дисциплин Учебного центра определение ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг потребностей педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг;

- внедрение ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг;

- выявление ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг зон неэффективности в процессе оказания платных образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;

- разработка ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг корректирующих и предупреждающих действий;

- постоянное изучение и анализ, проводимый ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг и обеспечение удовлетворенности потребителей платных образовательных услуг их качеством.

3.3. Помимо оказания платных образовательных услуг Учебным центром оказываются иные услуги предусмотренные Уставом. Основными задачами контроля качества оказания иных платных услуг в Учебном центре являются;

- оценка соблюдения требований федерального законодательства и локальных нормативных актов Учебного центра регулирующих оказание платных услуг;

- оценка соблюдения требований договоров на оказание платных услуг;

- соблюдение прав заказчика и исполнителя при оказании платных услуг;

- получение достоверной информации о качестве оказания Учебным центром платных услуг;

- ежеквартальный анализ качества используемых ресурсов оказания иных платных услуг оказываемых Учебным центром, который проводится ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг (анализ проводится на основании информации запрашиваемой от подразделений Учебного центра оказывающих платные услуги);

- разработка предложений и мероприятий, которые проводятся ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг, направленных на устранение причин возникновения недостатков и(или) существенных недостатков платных иных услуг, повышение качества оказываемых платных услуг;

- на основании подразделений Учебного центра оказывающих иные платные услуги определение ответственным лицом за организацию работы по оказанию

нию платных услуг потребностей в работниках и специалистах, задействованных в оказании иных платных услуг;

- внедрение ответственным лицом за организацию работы по оказанию иных платных услуг мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности работников и специалистов, задействованных в оказании иных платных услуг;

- выявление ответственным лицом за организацию работы по оказанию иных платных услуг зон неэффективности в процессе оказания иных платных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;

- разработка ответственным лицом за организацию работы по оказанию иных платных услуг корректирующих и предупреждающих действий;

- изучение и ежеквартальный анализ, проводимый ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных услуг и принятие мер для обеспечения удовлетворенности потребителей и заказчиков иных платных услуг за их качеством.

4. Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг

4.1. Объектом контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг оказываемых Учебным центром является образовательная деятельность, осуществляемая по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании и иных платных услуг.

4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг в Учебном центре определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными в разделах 3 и 5 настоящего Положения.

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

4.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг регламентируются соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а так же принятыми в Учебном центре локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной и иной деятельности.

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

5. Особенности контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг в Учебном центре

5.1. Ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных

услуг при осуществлении контроля качества образовательных и иных услуг в Учебном центре выделяются следующие особенности его проведения:

5.1.1. проведение контроля знаний педагогических работников, оказывающих платные образовательные услуги, а также контроль знаний работников оказывающих иные платные услуги на предмет знания локальных нормативных актов Учебного центра, регламентирующих оказание платных образовательных и иных услуг, а так же порядка оказания платных образовательных и иных услуг, принятого в Учебном центре;

5.1.2. осуществление контроля функционирования в Учебном центре системы информирования заказчиков об образовательных и иных услугах Учебного центра;

5.1.3. осуществление контроля договорной работы по платным образовательным и иным услугам Учебного центра на предмет:

- соответствия используемых в Учебном центре 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 Учебным центром требований заключённых договоров;

5.1.4. ежегодное проведение внутреннего аудита оказания платных образовательных и иных услуг с целью:

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

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

5.1.5. осуществляется контроля соблюдения педагогическими работниками, оказывающими платные образовательные услуги и иными работниками, оказывающими иные платные услуги установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;

5.1.6. анализ принятых в Учебном центре мер по случаям возникновения конфликта интересов работника, оказывающего платные образовательные и иные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

5.1.7. анализ качества средств обучения, используемых при оказании платных образовательных услуг, а так же условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;

5.1.9. ежегодный анализ формирования цен на платные образовательные и иные услуги и его соответствие принятому в Учебном центре порядку или порядку, установленному её учредителем;

5.1.10. ежеквартальный анализ динамики и структуры доходов, полученных от оказания платных образовательных и иных услуг;

5.1.11. осуществление контроля порядка расходования средств, полученных от платных образовательных и иных услуг.

5.2. Для проведения контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг к контрольным мероприятиям привлекаются работники финансового подразделения Учебного центра.

5.3. Результаты контроля качества платных образовательных и иных услуг ежегодно заслушиваются на заседаниях: педагогического совета, комиссии по социальным выплатам в пределах ее полномочий, а также общем собрании трудового коллектива Учебного центра.

6. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания образовательных и иных платных услуг

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Учебном центре является уполномоченное приказом руководителя ответственное лицо, которое осуществляет свои полномочия согласно положению об ответственном лице за организацию работы по оказанию платных услуг.

6.2. Лицами, ответственными за организацию и проведение контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг в структурных подразделениях Учебного центра, являются начальники соответствующих подразделений.

6.3. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных и иных образовательных услуг в Учебном центре и лиц, ответственных за организацию контроля качества платных образовательных и иных услуг в структурных подразделениях, отражаются в их должностных инструкциях.

6.4. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных и иных образовательных услуг в Учебном центре, руководствуются настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами Учебного центра, регламентирующими её деятельность по внутреннему контролю качества образовательной и иной деятельности.

6.5. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг в Учебном центре, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников Учебного центра, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных и иных услуг, под роспись.

6.6. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных и иных услуг в Учебном центре могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов и специалистов работники образовательных и иных учреждений имеющие соответствующую подготовку.

7. Независимая оценка качества образования и иных платных услуг

7.1. В Учебном центре может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании образовательных услуг и независимая оценка качества иных платных услуг.

7.2. Помимо независимой оценки качества образования предусмотренной правилами ст.95 Федерального закона «Об образовании» от 29.12.2012 № 273-ФЗ в Учебном центре самостоятельно проводится контроль оказываемых платных образовательных и иных услуг.

Самостоятельный контроль, проводится в соответствии с требованиями Федеральных законов РФ, Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Устава Учебного центра. Также при проведении самостоятельного контроля качества образовательных и иных платных услуг может использоваться следующие методы: анкетирование, анализ поступивших замечаний и предложений от контрагентов.

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 начальником Учебного центра путём утверждения Положения в новой редакции.

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

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

Положение разработано ведущим юрисконсультom
ФАУ ДПО Учебный центр ФПС по Кемеровской области
Лебедевой Т.С.