

**Порядок действий
федерального автономного учреждения дополнительного
профессионального образования «Учебный центр
федеральной противопожарной службы по Кемеровской области»
и заказчика платных образовательных и иных услуг
при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка
платных образовательных и иных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (далее по тексту Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных и иных услуг и порядок действий Учебного центра и заказчика платных образовательных и иных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 г. № 1441, Уставом Учебного центра, Федеральным законом «О противодействии коррупции» от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ.

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

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

«исполнитель» - Учебный центр как сторона, выполняющая работы, оказывающая услуги и иную деятельность за плату на основании Устава;

«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 на оказание платных образовательных услуг, заключаемым при приёме на обучение (далее по тексту договор);

«иные платные услуги» - осуществление иной деятельности по заданиям и за счет средств физических и/или юридических лиц по заключаемым договорам на оказание платных услуг;

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

«существенный недостаток платных образовательных и иных 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.

1.4. Настоящий Порядок доводится до сведения заказчика при заключении договора.

2. Цели Порядка

2.1. Целями Порядка являются:

- определение чёткой последовательности действий исполнителя и заказчика с целью соблюдения установленных нормативными документами требований и законных интересов заказчика в случае выявления им недостатков и/или существенных недостатков при оказании платных образовательных и иных услуг;

- минимизация рисков появления недостатков и/или существенных недостатков при оказании Учебным центром платных образовательных и иных услуг;

- разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и/или существенных недостатков при оказании платных образовательных и иных услуг.

2.2. Получение, передача и обработка информации в процессе оказания платных услуг подлежит защите в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

3. Недостаток и существенный недостаток платных образовательных и иных услуг

3.1. Настоящим Порядком определен примерный перечень возможных недостатков платных образовательных и иных услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность исполнителя в соответствии установленными требованиями.

3.2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 г. № 1441, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

3.3. В соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (далее по тексту ФЗ «О защите прав потребителей») срок службы – это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю (заказчику) возможность использования товара (работы, услуги) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 настоящего Закона.

3.4. Помимо недостатков платных образовательных услуг, указанных в п. 3.2. Порядка, к недостаткам платных образовательных и иных услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие условия:

- нарушение сроков оказания платных услуг, сроков начала и/или окончания услуг и/или их промежуточных сроков, если во время оказания платных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок;
- оказание платных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание платных услуг;
- отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных услуг;
- несоблюдение исполнителем платных образовательных услуг утверждённого учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
- по окончании обучения при оказании платных образовательных услуг выдан оформленный ненадлежащим образом документ об образовании, или документ об обучении, или выдан документ, не предусмотренный договором;
- при оказании платных образовательных услуг недостаточное (несвоевременное) обеспечение или не обеспечение обучающихся учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- привлечение к оказанию платных образовательных услуг педагогических работников, не указанных в договоре, в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические работники;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- конфликт интересов педагогического работника задействованного при оказании платных образовательных услуг;
- нарушение прав обучающихся или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;

- иные недостатки и/или существенные недостатки платных образовательных и иных услуг, выявленные заказчиком.

3.5. Если недостаток платных образовательных и иных услуг не может быть устранен без несоразмерных 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 и иных услуг.

4. Права заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка платных образовательных и иных услуг

4.1. При обнаружении недостатка платных образовательных и иных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, заказчик вправе по своему выбору потребовать:

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

4.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных и иных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных и иных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

4.3. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных и иных услуг либо если во время оказания платных образовательных и иных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- а) назначить исполнителю новый срок исполнения;
- б) поручить оказать платные образовательные и иные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости платных услуг;
- г) расторгнуть договор.

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

4.5. При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных образовательных услуг заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Действия заказчика и исполнителя при обнаружении недостатка платных образовательных услуг

5.1. При обнаружении недостатка платных образовательных и иных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных образовательных и иных услуг (далее Заявление) на имя начальника Учебного центра в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я) в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

5.2. С Заявлением заказчик обращается к ответственному лицу исполнителя за организацию оказания платных образовательных услуг (далее Ответственное лицо).

5.3. Ответственное лицо после получения Заявления обеспечивает:

5.3.1. Регистрацию Заявления в установленном у исполнителя порядке и оперативное информирование начальника Учебного центра о поступившем Заявлении;

5.3.2. Организацию в сроки, указанные в настоящем Порядке, рассмотрения Заявления с целью немедленного устранения недостатков образовательных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований заказчика;

5.3.4. Сбор необходимых материалов и их рассмотрение исполнителем по вопросу урегулирования споров между участниками образовательных и иных отношений, в случаях, если недостатком образовательной и иной платной услуги являются сообщённые в Заявлении сведения:

- о конфликте интересов педагогического и иного работника по направлению платной деятельности;

- по иным вопросам, по урегулированию споров между участниками образовательных и иных платных отношений.

5.4. Если недостатком платной образовательной и иной услуги по сведениям Заказчика является конфликт интересов педагогического и иного работника, то начальник Учебного центра до принятия решения по урегулированию споров принимает все необходимые меры по недопущению возможных негативных последствий возникшего или возможного конфликта интересов при оказании платных услуг.

5.5. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 10-ти рабочих дней с момента его регистрации, если договором не предусмотрено иное.

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

5.7. Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) платных образовательных и иных услуг или иные существенные отступления от условий договора и заказчик отказывается от дальнейше-

го исполнения договора, то в этом случае договор расторгается в предусмотренном законом или договором порядке.

6. Ответственность

6.1. Педагогические работники, а так же иные работники исполнителя, задействованные в оказании платных образовательных и иных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства РФ.

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по данному Порядку является уполномоченное начальником Учебного центра лицо.