

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА
ЕКАТЕРИНБУРГА
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 64
620149, г. Екатеринбург, ул. Громова, 138а, тел. 240-95-76,
E-mail: soch64@eduekb.ru

ПРИНЯТО

Педагогическим советом

МАОУ СОШ № 64

Протокол от «23» декаб 2023 г. № 4

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ СОШ № 64

Н.Н. Бурляева Бурляева Н.Н.

Приказ № 10-0 от «25» 01 2024г.



**Порядок
действий заказчика платных образовательных услуг
при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка
платных образовательных услуг**

64

МАОУ СОШ

Ленинский район, г. Екатеринбург

**Порядок
действий заказчика платных образовательных услуг
при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка
платных образовательных услуг**

1. Общие положения

1.1. Порядок действий заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг (далее – Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий МАОУ СОШ № 64 (далее – Учреждение) и заказчика платных образовательных услуг (далее – заказчика) при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441, локальными нормативными актами Учреждения, регламентирующими вопросы противодействия коррупции, Уставом Учреждения.

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

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

«исполнитель» - организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность);

«недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных образовательных услуг 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);

«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 об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее – договор);

«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;

«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).

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

2. Цели Порядка

2.1. Целями Порядка являются:

- определение четкой последовательности действий исполнителя и заказчика для соблюдения установленных нормативными документами требований и законных интересов заказчика в случае выявления им недостатков и (или) существенных недостатков при оказании 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 платных образовательных услуг.

3. Примерный перечень недостатков платных образовательных услуг

3.1. Выявление заказчиком недостатка и (или) существенного недостатка платных образовательных услуг влечет за собой ответственность исполнителя.

3.2. К недостаткам платных образовательных услуг относятся:

- оказание платных образовательных услуг не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы);

- нарушение сроков оказания платных образовательных услуг (сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточных сроков оказания платных образовательных услуг) 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 адресу, отличающемуся от того, который указан в договоре;

- несоблюдение исполнителем утвержденного учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;

- выдача по завершении обучения ненадлежащим образом оформленного документа об образовании или документа об обучении или выдача документа, не предусмотренного договором;

- недостаточное (несвоевременное) обеспечение или отсутствие обеспечения 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;
- отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- конструктивные, производственные или иные недостатки платной образовательной услуги, вследствие которых причинен или может быть причинен вред жизни, здоровья 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 вообще, отсутствие у обучающихся возможности задавать вопросы, обращение с обучающимися в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);
- конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платную образовательную услугу;
- нарушение прав воспитанников или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;
- иные недостатки и существенные недостатки платных образовательных услуг, выявленные заказчиком.

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

4.1. При обнаружении 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 образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказания платных образовательных услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных 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 услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или существенные отступления от условий договора.

4.3. 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 уменьшения стоимости платных образовательных услуг;

г) расторгнуть договор.

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

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

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

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

5.2. Заявление заказчика передается ответственному лицу исполнителя за организацию оказания платных образовательных услуг (далее – ответственное лицо).

5.3. Ответственное лицо обеспечивает:

5.3.1. Регистрацию заявления в установленном исполнителем порядке и оперативное информирование руководителя Учреждения 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.

5.3.3. Сбор необходимых материалов и их направление в комиссию Учреждения по урегулированию споров между участниками образовательных отношений либо в комиссию по профилактике коррупционных правонарушений и противодействию коррупции в случаях, если недостатком образовательной услуги являются сообщенные в заявлении сведения:

- о конфликте интересов педагогическим работникам при осуществлении им профессиональной деятельности;

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

5.4. Если недостатком платной образовательной услуги по сведениям заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то руководитель Учреждения до принятия решения соответствующей комиссии 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.

5.5. Срок рассмотрения заявления составляет не более 4-х рабочих дней с даты его регистрации ответственным лицом, если иное не предусмотрено договором.

5.6. 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.

5.7. Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) платных образовательных услуг или существенные отступления от условий договора, то договор расторгается в предусмотренном договором порядке.

6. Заключительные положения

6.1. Педагогические работники, а также иные работники исполнителя, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение Порядка в соответствии с требованиями законодательства.

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по данному порядку является руководитель Учреждения или уполномоченное им лицо.

6.3. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения руководителем Учреждения.