

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ДПО
«Учебно-курсовой Комбинат – ЖБК-1»


/Е.В. Есина/
Приказ от « 01 » 2017г



ПОЛОЖЕНИЕ
О КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой Комбинат-ЖБК-1»

г. Белгород 2017

ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1»		Лист:2
	Локальный акт	Листов:15
	Положение о контроле качества оказания платных образовательных услуг ЧОУ ДПО в «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1»	Изменение:

1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность **ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1»** по контролю качества оказания платных образовательных услуг.

1.2. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.03.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Уставом

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения заказчика и Обучающегося при заключении договора на оказание платных образовательных услуг.

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, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность).

«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, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной 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 образовательную программу;

«Платные образовательные услуги» - осуществление образовательной и иной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам на оказание платных образовательных услуг;

«Средства обучения и воспитания» - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), 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 образовательной деятельности;

«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 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, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

«Независимая оценка качества образования» - оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», 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 ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» является обеспечение права заказчика и обучающегося на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в профессиональной образовательной организации

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 профессиональной образовательной организации, 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;
- 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 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 ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» является образовательная и иная деятельность, осуществляемая по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам на оказание платных образовательных услуг.

4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» 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 для внутреннего контроля за качеством оказываемых услуг.

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

4.5. По результатам проведения контроля качества платных образовательных услуг принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством оказываемых услуг.

5 Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг

5.1. При осуществлении контроля качества платных образовательных услуг в Колледже выделяют следующие особенности проведения контроля:

5.1.1. Проводится контроль знаний работников, оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1», регламентирующих оказание платных образовательных услуг, а так же порядка оказания платных образовательных услуг, принятого ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1».

5.1.2. Осуществляется контроль функционирования системы информирования заказчиков и обучающихся о ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» и оказываемых им платных образовательных услугах.

5.1.3. Осуществляется контроль за работой по договорам на оказание платных образовательных услуг, на предмет:

- соответствия используемых в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» форм договоров формам договоров, утвержденных 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 требований заключенных договоров.

5.1.4. 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.

5.1.5. Осуществляется контроль соблюдения работниками, оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности.

5.1.6. Анализируются принятые в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» меры по случаям возникновения конфликта интересов работника, оказывающего платные образовательные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта.

5.1.7. Анализируются количество и структура (по причинам, 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;

5.1.8. Анализируются качество средств обучения и воспитания, используемых при оказании платных образовательных услуг, а так же условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям.

5.1.9. Проводится анализ формирования цен на платные образовательные услуги и его соответствие принятому порядку или порядку, установленному его Учредителем.

5.1.10. Осуществляется анализ динамики и структуры доходов, полученных от оказания платных образовательных услуг.

5.1.11. Осуществляется контроль порядка расходования средств, полученных от платных образовательных услуг.

5.2. Для проведения контроля за качеством оказания платных образовательных услуг к контрольным мероприятиям привлекаются сотрудники отдела планирования и бухгалтерского учета Колледжа.

5.3. Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваются на Общем собрании (конференции) работников и представителей обучающихся (делегатов).

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

6.1. Лицами, ответственными за организацию и проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг, являются руководители соответствующих подразделений.

6.1. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Колледже, и лиц, ответственных за организацию контроля качества платных образовательных услуг в подразделениях, отражаются в их должностных инструкциях.

6.3. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных образовательных услуг в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1», руководствуются настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества платных образовательных услуг.

6.4. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1», обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников Колледжа, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг, под роспись.

6.5. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг в ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1» могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных учреждений

высшего или дополнительного профессионального образования, работники научно-исследовательских организаций, работники иных профессиональных образовательных организаций, имеющие соответствующую подготовку, а также специалисты отрасли и представители работодателей.

7. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

7.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого Колледжем самостоятельно, и контроля, проводимого в установленном законодательством порядке уполномоченными органами в соответствии с их компетенцией, в соответствии с федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в предусмотренном им порядке, в колледже может быть осуществлена

независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

7.2. Независимая оценка качества оказания платных образовательных услуг осуществляется в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия оказываемых услуг потребностям физического и юридического лица, в интересах которых оказываются услуги, 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.

7.3. Независимая оценка качества образования осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - организация, осуществляющая оценку качества).

7.4. Организация, осуществляющая оценку качества, устанавливает виды образования, группы организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказываемых услуг, а также условия, формы и методы проведения независимой оценки качества оказываемых услуг и порядок ее оплаты.

7.5. Независимая оценка качества оказываемых услуг осуществляется по инициативе юридических или физических лиц. При осуществлении независимой оценки используется общедоступная информация об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и о реализуемых ею образовательных программах.

7.6. Независимая оценка качества оказываемых услуг осуществляется также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования.

7.7. Результаты независимой оценки качества оказываемых услуг не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1».

9. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором колледжа в форме приказа.

6.2. Настоящее Положение утрачивает силу в случае принятия нового Положения.

6.3. Все изменения и дополнения, внесенные в настоящее Положение, вступают в силу в порядке, предусмотренном для настоящего Положения, если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации.

ЛИСТ ознакомления

Положения о контроле качества оказания платных образовательных услуг в **ЧОУ ДПО «Учебно-курсовой комбинат ЖБК-1»** согласовано с:

№ п/п	Должность	Фамилия И.О.	Дата	Подпись
	преподаватель	Шабанов И.В.		
	Мастер произв. обучения	Цыгулев В.П.		
	Методист	Жигалова Т.Ю.		