

Положение о контроле качества оказания платных образовательных услуг в МАУ ДО ГДТДиМ «Одаренность и технологии»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о контроле качества оказания платных образовательных услуг в Муниципальном автономном учреждении дополнительного образования Городской Дворец творчества детей и молодежи «Одаренность и технологии» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг», Уставом МАУ ДО ГДТДиМ «Одаренность и технологии».

1.2. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность Муниципального автономного учреждения дополнительного образования Городской Дворец творчества детей и молодежи «Одаренность и технологии» (далее по тексту – Дворец) по контролю качества оказания платных образовательных услуг. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика при заключении договора на оказание платных образовательных услуг.

1.3. Положение принимается решением Педагогического совета работников Дворца и утверждается приказом директора Дворца.

1.4. 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 - учреждение, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее платные образовательные услуги обучающемуся (Дворец);

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 деятельности установленной государственным или муниципальным заданием и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор) и за счет частичного финансирования деятельности некоммерческих организаций, имеющих государственную аккредитацию, из средств бюджета на основании соглашения о предоставлении субсидии на частичное возмещение затрат;

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 № 273-ФЗ «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.

2. Цель и основные задачи контроля качества оказания платных образовательных услуг

2.1. Целью контроля качества оказания платных образовательных услуг во Дворце является обеспечение права Заказчика на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

2.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг во Дворце 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 Дворца, 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 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.

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

3.1. Объектом контроля качества оказания платных образовательных услуг в образовательном учреждении является образовательная деятельность, осуществляемая по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение.

3.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в образовательном учреждении определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно в п. 3.2. и в разделе 6 настоящего Положения.

3.3. При осуществлении контроля качества оказания платных образовательных услуг используются формы, методы, виды, процедуры и документация контроля, принятые в образовательном учреждении для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

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

3.5. По результатам проведения контроля качества платных образовательных услуг в образовательном учреждении принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4. Условия, при которых возникает или может возникнуть конфликт интересов педагогического работника

4.1. Во Дворце выделяют:

- условия (ситуации), при которых всегда возникает конфликт интересов педагогического работника;
- условия (ситуации), при которых может возникнуть конфликт интересов педагогического работника.

4.2. К условиям (ситуациям), при которых всегда возникает конфликт интересов педагогического работника, относятся следующие:

- педагогический работник занимается индивидуальным обучением с обучающимися, которых он обучает;
- педагогический работник является членом жюри конкурсных мероприятий с участием своих обучающихся;
- использование с личной заинтересованностью возможностей родителей (законных представителей) обучающихся и иных участников образовательных отношений;
- получение педагогическим работником подарков и иных услуг от родителей (законных представителей) обучающихся;
- нарушение иных установленных запретов и ограничений для педагогических работников Дворца.

4.3. К условиям (ситуациям), при которых может возникнуть конфликт интересов педагогического работника, относятся следующие:

- участие педагогического работника в наборе (приёме) обучающихся;
- участие педагогического работника в установлении, определении форм и способов поощрений для обучающихся;
- иные условия (ситуации), при которых может возникнуть конфликт интересов педагогического работника.

5. Порядок предотвращения и урегулирования конфликта интересов педагогических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности

5.1. Случаи возникновения у педагогического работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, предотвращаются и (или) урегулируются в целях недопущения причинения вреда законным интересам иных участников образовательных отношений.

5.2. С целью предотвращения возможного конфликта интересов педагогического работника во Дворце реализуются следующие мероприятия:

- при принятии решений, локальных нормативных актов, затрагивающих права обучающихся и работников Дворца, учитывается мнение Педагогического совета, а также в порядке и в случаях, которые предусмотрены трудовым законодательством;
- обеспечивается прозрачность, подконтрольность и подотчётность реализации всех принимаемых решений, в исполнении которых задействованы педагогические работники и иные участники образовательных отношений;
- обеспечивается информационная открытость Дворца в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- осуществляется чёткая регламентация деятельности педагогических работников внутренними локальными нормативными актами Дворца;
- обеспечивается введение прозрачных процедур внутренней оценки для управления качеством образования;
- осуществляется создание системы сбора и анализа информации об индивидуальных образовательных достижениях обучающихся,
- осуществляются иные мероприятия, направленные на предотвращение возможного конфликта интересов педагогического работника.

5.3. Педагогические работники Дворца обязаны принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов при осуществлении ими профессиональной деятельности.

5.4. В случае возникновения конфликта интересов педагогический работник незамедлительно обязан проинформировать об этом в письменной форме директора Дворца.

5.5. Директор Дворца в трёхдневный срок со дня, когда ему стало известно о конфликте интересов педагогического работника, обязан вынести данный вопрос на рассмотрение Педагогического совета Дворца по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

5.6. Решение Педагогического совета Дворца по урегулированию споров между участниками образовательных отношений при рассмотрении вопросов, связанных с возникновением конфликта интересов педагогического работника, является обязательным для всех участников образовательных отношений и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

5.7. Решение Педагогического совета Дворца по урегулированию споров между участниками образовательных отношений при рассмотрении вопросов, связанных с возникновением конфликта интересов педагогического работника, может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.8. До принятия решения Педагогического совета Дворца по урегулированию споров между участниками образовательных отношений руководитель Дворца в соответствии с действующим законодательством принимает все необходимые меры по недопущению возможных негативных последствий возникшего конфликта интересов для участников образовательных отношений.

5.9. Директор Дворца, когда ему стало известно о возникновении у педагогического работника личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, обязан принять меры по предотвращению конфликта интересов, в порядке, установленном законодательством.

6. Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг во Дворце

6.1. При осуществлении контроля качества образовательных услуг во Дворце выделяют следующие особенности проведения контроля:

6.1.1. Проводится контроль знаний педагогических работников, оказывающих платные образовательные услуги на предмет знания локальных нормативных актов Дворца, регламентирующих оказание платных образовательных услуг, а так же порядка оказания платных образовательных услуг, принятого во Дворце;

6.1.2. Осуществляется контроль функционирования во Дворце системы информирования Заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею платных образовательных услугах;

6.1.3. Осуществляется контроль за работой по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение, на предмет:

- соответствия используемых во Дворце форм 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 Дворцом требований заключённых договоров.

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

6.1.5. Анализируются принятые во Дворце меры по случаям возникновения конфликта интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

6.1.6. 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 Педагогического совета по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

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

6.2. Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваются на заседаниях Педагогического совета Дворца.

7. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг

7.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в образовательном учреждении является руководитель или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

7.2. Лицами, ответственными за организацию и проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг в структурных подразделениях образовательного учреждения, являются руководители соответствующих подразделений.

7.3. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в образовательном учреждении, и лиц, ответственных за организацию контроля качества платных образовательных услуг в структурных подразделениях, отражаются в их должностных инструкциях.

7.4. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных образовательных услуг в образовательном учреждении, руководствуются настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами образовательного учреждения, регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

7.5. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в образовательном учреждении, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников образовательного учреждения, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг, под роспись.

7.6. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг в образовательном учреждении могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных учреждений высшего или дополнительного профессионального образования, работники научно-исследовательских организаций, а также работники иных образовательных учреждений, имеющие соответствующую подготовку.

8. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг

8.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого образовательным учреждением 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 образовательном учреждении может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

8.2. Независимая оценка качества образования осуществляется 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.

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

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

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

8.6. Независимая оценка качества образования осуществляется также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования.

8.7. Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности в отношении образовательного учреждения, осуществляющего образовательную деятельность.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до введения в действие нового Положения.

9.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора Дворца путём утверждения Положения в новой редакции.

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

9.4. Все работники Дворца несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.

9.5. Непосредственный контроль за исполнением настоящего положения осуществляет непосредственно директор Дворца.