



ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

ПРИНЯТО
Протокол № 1
Ученого совета Института
от «10» сентября 2014г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Института социальных
систем и технологий
_____/И.В.Калачев
Приказ от «10» сентября 2014г. №8

ПОЛОЖЕНИЕ о контроле качества оказания платных образовательных услуг по дополнительному образованию

- 1.1. Настоящее положение определяет содержание и регулирует деятельность Автономной некоммерческой организации «Институт социальных систем и технологий» (далее – Институт) по контролю качества оказания платных образовательных услуг в структурном образовательном подразделении «Школа высшего управленческого мастерства» (далее – Школа).
- 1.2. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706.
- 1.3. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика при заключении Договора на оказание платных дополнительных 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 дополнительные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;
 - «Исполнитель» - учреждение дополнительного образования, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее платные дополнительные образовательные услуги слушателю;
 - «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);
 - «существенный недостаток платных дополнительных 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;
- «Слушатель» - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;
 - «платные дополнительные образовательные услуги» - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по Договорам об образовании, заключаемым при приёме на дополнительное профессиональное обучение (далее - Договор);
 - «средства обучения и воспитания» -, оборудование, 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 слушателя, выражающая степень достижения планируемых результатов образовательной программы;
 - «конфликт интересов педагогического работника» - ситуация, при которой у 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 работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося;

3. Цель и основные задачи контроля качества оказания платных образовательных услуг по дополнительному образованию

3.1. Целью контроля качества оказания платных образовательных услуг является обеспечение права Заказчика и слушателя на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания платных образовательных услуг по дополнительному профессиональному образованию, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;
- оценка соблюдения требований локальных нормативных актов Школы, регулирующих оказание платных образовательных услуг по дополнительному профессиональному образованию;
- оценка соблюдения требований договоров на оказание платных образовательных услуг по дополнительному профессиональному образованию;
- соблюдение прав Заказчика и слушателя при оказании платных образовательных услуг по дополнительному профессиональному образованию;
- получение достоверной информации о качестве оказания платных образовательных услуг по дополнительному образованию;
- 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 и внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности тьюторов, задействованных в оказании платных образовательных услуг;
- выявление зон неэффективности в процессе оказания платных образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению и 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 по дополнительному образованию

- 4.1. Объектом контроля качества оказания платных образовательных услуг в Институте является образовательная деятельность за счет средств физических и (или) юридических лиц по Договорам, заключаемым при приёме на обучение.
- 4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в Институте 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 в Институте для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности в соответствии с «Положением о внутреннем контроле за качеством предоставления образовательных услуг по дополнительным профессиональным программам», утвержденного приказом директора Института.
- 4.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируются соответствующим планом.
- 4.5. По результатам проведения контроля качества платных образовательных услуг в Институте принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

5. Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг по дополнительному образованию

- 5.1. При осуществлении контроля качества платных образовательных услуг в Институте выделяются следующие особенности проведения контроля:
- 5.1.1. Проводится контроль знаний тьюторов, оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов Института, регламентирующих оказание платных образовательных услуг.
- 5.1.2. Осуществляется контроль функционирования системы информирования Заказчиков о Школе как структурном образовательном подразделении и оказываемых ею платных образовательных услугах по дополнительному профессиональному образованию.
- 5.1.3. Осуществляется контроль за работой по Договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение, на предмет:
- соответствия сведений, указанных в договоре, информации, размещенной на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на дату заключения договора;
 - неукоснительного соблюдения Институтком требований заключённых Договоров.
- 5.1.4. Проводится контроль оказания платных образовательных услуг с целью:
- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков и (или) существенных недостатков платных дополнительных профессиональных 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 тьюторами, оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности.

5.1.6. Анализируются принятые в Институте меры по случаям возникновения конфликта интересов тьютора, оказывающего платные образовательные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта.

5.1.7. Анализируются количество и структура спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании платных образовательных услуг.

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

5.2. Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваются на заседаниях Ученого совета.

6. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг по дополнительному образованию

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Институте является руководитель Школы.

6.2. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных образовательных услуг в Институте, руководствуются настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами Института, регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных дополнительных образовательных услуг в Институте, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников Института, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг.

7. Заключительные положения

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

7.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора Института путём утверждения Положения в новой редакции.

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