



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

ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА ОБ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общее положение

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:
- Законом РФ от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Гражданским Кодексом Российской Федерации;
 - Законом РФ 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;
 - Уставом Института социальных систем и технологий.
- 1.2. Настоящий Порядок регулирует отношения, возникающие при необходимости информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг в Автономной некоммерческой организации «Институт социальных систем и технологий» (далее – Институт).
- 1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:
- «Заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги Института для себя или иных лиц на основании договора;
- «Исполнитель» - Институт, предоставляющее платные образовательные услуги обучающемуся;
- «Слушатель» - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;
- «Платные образовательные услуги» - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических или юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - Договор).
- 1.4. Исполнитель обязан до заключения Договора и в период его действия предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.
- 1.5. Исполнитель обязан довести до Заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг, в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации».
- 1.6. Информация, предусмотренная пунктами 1.4. и 1.5. настоящего Порядка, предоставляется Исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности.

2. Права Заказчика в сфере информирования при получении платных образовательных услуг

- 2.1. Заказчик вправе получать в установленном порядке всю необходимую информацию об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.
- 2.2. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику подробную информацию о:
- порядке и условиях предоставления платных образовательных услуг;
 - свойствах оказываемых услуг и их соответствии установленным требованиям;
 - цене и условиях оплаты, порядке и условиях возврата финансовых средств;
 - Договоре на оказание платных образовательных услуг и вытекающих из него правах, обязанностях и ответственности, в том числе о возможностях предъявления претензий к Исполнителю;
 - порядке действий Заказчика и Исполнителя при выявлении Заказчиком недостатков платных образовательных услуг;
 - уровне образования, квалификации и опыте работы тьютора, непосредственно оказывающих платные образовательные услуги;
 - документе, который будет выдан слушателю после оказания платных образовательных услуг;
 - ответственном(ых) лице(ах) Исполнителя за организацию оказания платных образовательных услуг.
- 2.3. Помимо указанной в п. 2.2. информации Исполнитель обязан предоставлять Заказчику иную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства и принятыми в соответствии с ним нормативными актами.
- 2.4. Заказчик вправе получать от Исполнителя дополнительную информацию о предлагаемых или уже оказываемых платных образовательных услугах.
- 2.5. Информация об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах должна доводиться до Заказчика в доступной для него форме.
- 2.6. Предоставляемая Заказчику информация о платных образовательных услугах не должна приписывать услугам отсутствующие у них свойства или присваивать им особые свойства, если в действительности их свойства не отличаются от свойств всех аналогичных услуг.

3. Система информирования Заказчика при оказании платных образовательных услуг

- 3.1. Исполнитель в целях обеспечения выполнения требований Правил оказания платных образовательных услуг формирует систему информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг (далее Система информирования).
- 3.2. Система информирования включает в себя следующие компоненты:
- обеспечение открытости и общедоступности информации о структурном образовательном подразделении «Школа высшего управленческого мастерства» (далее – Школа) и о его деятельности посредством размещения необходимой информации на его официальном сайте в установленном порядке;
 - размещение информации о Школе и об оказываемых платных образовательных услугах на информационных стендах Института;
 - личное информирование Заказчика при его личном обращении в Школе для получения платных образовательных услуг и в процессе оказания данных услуг;

- определение Исполнителем ответственных лиц, обеспечивающих организацию информирования и непосредственное информирование Заказчика об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах.

4. Информирование о платных образовательных услугах, порядок заключения договора

4.1. Исполнитель до заключения договора и в период его действия предоставлять Заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

4.2. Исполнитель доводит до Заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации".

4.3. Информация, предусмотренная пунктами 4.1. и 4.2. настоящего Порядка, предоставляется Исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности.

4.4. Договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

- a) полное наименование (фирменное наименование) Исполнителя;
- b) место нахождения Исполнителя;
- c) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон заказчика;
- d) место нахождения или место жительства заказчика;
- e) фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;
- f) фамилия, имя, отчество (при наличии) слушателя, его место жительства, телефон (указывается в случае оказания платных образовательных услуг в пользу слушателя, не являющегося заказчиком по договору);
- g) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и слушателя;
- h) полная стоимость образовательных услуг, порядок их оплаты;
- i) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии);
- j) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенного уровня, вида и (или) направленности);
- k) форма обучения;
- l) сроки освоения образовательной программы (продолжительность обучения);
- m) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);
- n) порядок изменения и расторжения договора;
- o) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

4.5. Договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение (далее - поступающие), и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании. Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте

образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на дату заключения договора.

5. Информирование об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах посредством размещения информации на информационных стендах Исполнителя

5.1. На информационных стендах Исполнитель размещает следующие документы о платных образовательных услугах:

5.1.1. Форму Договора;

5.1.2. Положение об оказании платных образовательных услуг в Институте;

5.1.3. Порядок действий Института и Заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг;

5.1.4. Копии лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

5.1.5. Правила внутреннего распорядка слушателя;

5.1.6. Исполнитель может разместить иную информацию о себе и об оказываемых им платных образовательных услугах.

6. Непосредственное информирование Заказчика при его личном обращении к Исполнителю для оказания платных образовательных услуг

6.1. Непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг при его личном обращении к Исполнителю осуществляет уполномоченное приказом руководителя Школы лицо (далее – Уполномоченное лицо).

6.2. Уполномоченное лицо при обращении Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг:

- разъясняет Заказчику интересующие его вопросы оказания платных образовательных услуг в Школе;
- знакомит Заказчика с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706; Положением об оказании платных образовательных услуг в Институте; иными локальными нормативными актами, принятыми в Институте по вопросам оказания платных образовательных услуг, Правилами внутреннего распорядка обучающихся;
- предоставляет развёрнутую информацию об оказываемых платных образовательных услугах;
- предоставляет информацию о Договоре в соответствии с установленными требованиями;
- предоставляет Заказчику информацию об Исполнителе и об осуществляемой им деятельности, включая оказание платных образовательных услуг, в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка
- информирует Заказчика о его правах и обязанностях при оказании платных образовательных услуг, о правах и обязанностях Исполнителя.

6.3. Уполномоченное лицо предоставляет для ознакомления по требованию Заказчика:

- копию Устава Исполнителя;
- копию лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

6.4. В случае, если Заказчик обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию Уполномоченного лица, Заказчику даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Ответственность за организацию информирования и за непосредственное информирование Заказчика при оказании платных образовательных услуг

7.1. Ответственные и Уполномоченные лица, в своей деятельности по организации информирования и по непосредственному информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг:

7.1.1. Руководствуются настоящим Порядком и взаимодействуют друг с другом по вопросам информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг.

7.1.2. Знают:

- требования законодательства, других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов, по вопросам оказания платных образовательных услуг;
- требования законодательства и других нормативных документов по обеспечению прав Заказчика и Исполнителя;
- права, обязанности и ответственность тьюторов.

7.1. Ответственное лицо в образовательном учреждении:

- организует изучение Уполномоченным лицом требований законодательства, других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов, по вопросам оказания платных образовательных услуг; требований законодательства и других нормативных документов по обеспечению прав Заказчика и Исполнителя; функций образовательного учреждения;
- обеспечивает контроль за состоянием работы в Школе по информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг, обеспечивающему возможность их правильного выбора;
- предлагает руководителю Школы, разрабатывает и в пределах своей компетенции реализует мероприятия, направленные на совершенствование информирования Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг в соответствии с установленными требованиями.

7.2. Ответственные и Уполномоченные лица несут ответственность за организацию и за непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг в пределах своей компетенции в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

8. Порядок внесения изменений

8.1. При необходимости в Порядок вносятся изменения, дополнения, подлежащие процедуре согласования и утверждения в Институте.

8.2. Изменения в Порядок вносятся в связи с изменением законодательства и/или необходимостью пересмотра подходов к осуществлению образовательной деятельности.

8.3. Изменения вносятся приказом директора Института на основании решения, принятого Ученым советом Института.

9. Срок действия Порядка

9.1. Настоящий Порядок принимается на неопределённый срок.

9.2. После принятия новой редакции Порядка и утверждения его приказом Директора предыдущая редакция утрачивает силу.