

ПОУ Зимовниковская АШ РО ДОСААФ России РО



УТВЕРЖДЕНО

Начальник ПОУ Зимовниковская АШ

А.И.Молчанов

«03» сентября 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества оказания платных образовательных услуг
в ПОУ Зимовниковская АШ РО ДОСААФ России РО**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность ПОУ Зимовниковская АШ РО ДОСААФ России РО (далее автошкола) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано 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 автошколы.
- 1.3. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика 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»** - профессиональное образовательное учреждение, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее платные образовательные услуги обучающемуся; **«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 по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор); **«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 образовательным стандартам, 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 «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.

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

3.1. Целью контроля качества оказания платных образовательных услуг в общеобразовательном учреждении является обеспечение права заказчика и воспитанника на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в автошколе: оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил– оказания платных образовательных услуг, иных действующих нормативноправовых актов в сфере образования; оценка соблюдения требований локальных нормативных актов– автошколы, 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 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.

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

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

4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в автошколе

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 автошколе для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

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

5. Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг в автошколе

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

5.1.1. Проводится контроль знаний педагогических работников, оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов автошколы, регламентирующих оказание платных образовательных услуг, а так же порядка оказания платных образовательных услуг, принятого в автошколе;

5.1.2. Осуществляется контроль функционирования в автошколе системы информирования заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею платных образовательных услугах;

5.1.3. Осуществляется контроль за работой по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение, на предмет: соответствия используемых в автошколе форм– договоров формам 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 автошколой– требований заключённых 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 педагогическими работниками, оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;

5.1.6. Анализируются принятые в автошколе меры по случаям возникновения конфликта интересов педагогического 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, педагогическим 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 в автошколе порядку или порядку, установленному её 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 привлекается главный бухгалтер автошколы.
- 5.3. Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваются на заседаниях педагогического совета автошколы.

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

- 6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в автошколе является руководитель (начальник автошколы).
- 6.2. В своей деятельности лицо, ответственное за организацию контроля качества платных образовательных услуг в автошколе, руководствуется настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами автошколы, регламентирующими её деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.
- 6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в автошколе, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников автошколы, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг.
- 6.4. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг в автошколе могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных учреждений, имеющие соответствующую подготовку.

7. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг

- 7.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого автошколой контролем, 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 автошколе может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.
- 7.2. Независимая оценка качества образования осуществляется в отношении учреждений, 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 учреждения, осуществляющего образовательную деятельность, и образовательной программы, повышения конкурентоспособности учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском рынке.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом начальника автошколы путём утверждения Положения в новой редакции.

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