

УТВЕРЖДЕН

АНО ДПО ИДПК ГО



**ПОРЯДОК**  
**действий АНО ДПО ИДПК ГО и защите заказчика платных**  
**образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или**  
**существенного недостатка платных образовательных услуг**  
**от 01.09.2018 года**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок (далее – Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий «АНО ДПО ИДПК ГО» (далее – ИДПК) и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральными законами от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ, Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, уставом ИДПК, Положением о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в ИДПК.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

- «Заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;
- «Исполнитель» - организация дополнительного профессионального образования, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги слушателю;
- «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;
- «Слушатели» - лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы, лица, осваивающие программы профессиональной переподготовки;
- «Платные образовательные услуги» - осуществление образовательной деятельности за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - Договор).

1.4. Настоящий Порядок всегда доводится до сведения заказчика при заключении договора.

## **II. ЦЕЛИ ПОРЯДКА**

2.1. Целями Порядка являются:

2.1.1. Определение четкой последовательности действий исполнителя и заказчика с целью соблюдения установленных нормативными документами требований и законных интересов заказчика в случае выявления заказчиком недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;

2.1.2. Минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;

2.1.3. Разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг.

## **III. НЕДОСТАТОК И СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

3.1. Настоящим Порядком определен примерный перечень возможных недостатков платных образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечет за собой ответственность исполнителя в соответствии установленными требованиями.

3.2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

3.3. Помимо недостатков платных образовательных услуг, указанных в п. 3.2. Порядка, к недостаткам платных образовательных услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие:

3.3.1. Нарушение сроков оказания платных образовательных услуг (сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточных сроков оказания платной образовательной услуги) либо, если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок;

3.3.2. Оказание платных образовательных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание платных услуг;

3.3.3. Несоблюдение исполнителем утвержденного учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;

3.3.4. По окончании обучения выдан оформленный ненадлежащим образом документ об образовании, или документ об обучении, или выдан документ, не предусмотренный договором;

3.3.5. Недостаточное (несвоевременное) обеспечение или необеспечение слушателей учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;

3.3.6. Привлечение к оказанию платных образовательных услуг педагогических работников, не указанных в договоре, в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические работники;

3.3.7. Отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;

3.3.8. несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;

3.3.9. Конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинен или может быть причинен вред жизни, здоровью или имуществу слушателя;

3.3.10. несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;

3.3.11. Недостаточное качество оказания платной образовательной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, неполные ответы на вопросы слушателей или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение со слушателями в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);

3.3.12. Конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги;

3.3.13. Нарушение прав слушателей при оказании платных образовательных услуг;

3.3.14. Иные недостатки и существенные недостатки платных образовательных услуг, выявленные заказчиком.

3.4. Если недостаток платных образовательных услуг не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки, то указанный недостаток является существенным недостатком платных образовательных услуг.

#### **IV. ПРАВА ЗАКАЗЧИКА ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКА ИЛИ СУЩЕСТВЕННОГО НЕДОСТАТКА ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

4.1. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

4.1.1. Безвозмездного оказания образовательных услуг;

4.1.2. Соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

4.1.3. Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

4.2. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

4.3. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

4.3.1. Назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

4.3.2. Поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

4.3.3. Потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;

4.3.4. Расторгнуть договор.

4.4. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

4.5. При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных образовательных услуг заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством.

#### **V. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ ИМ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ ПОСРЕДСТВОМ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ АНО ДПО ИДПК ГО**

5.1. Размещает:

5.1.1. Информацию:

- а) о дате создания ИДПК, об учредителе, о месте нахождения ИДПК, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- б) о структуре и органах управления ИДПК;
- в) об оказываемых платных образовательных услугах (перечень);
- г) об уровне образования;
- д) о формах обучения;
- е) о нормативном сроке обучения;

#### 5.1.2. Копии:

- а) лицензии на осуществление образовательной деятельности;
- б) свидетельства о государственной аккредитации (при наличии);
- в) правил внутреннего распорядка слушателей;

#### 5.1.3. Документы о платных образовательных услугах:

- а) Положение об оказании платных образовательных услуг ИДПК;
- б) Форму Договора;
- в) Порядок действий ИДПК и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг;

5.2. Исполнитель так же размещает на информационных стендах иную информацию о себе и об оказываемых им платных образовательных услугах.

## **VI. 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 директором ИДПК лицо (далее – Уполномоченное лицо).

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

6.2.1. Разъясняет Заказчику интересующие его вопросы оказания платных образовательных услуг в ИДПК;

6.2.2. Знакомит Заказчика с Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706; Положением об оказании платных образовательных услуг УМЦ; иными локальными нормативными актами, принятыми в ИДПК по вопросам оказания платных образовательных услуг; Правилами внутреннего распорядка слушателей;

6.2.3. Предоставляет развернутую информацию об оказываемых платных образовательных услугах;

6.2.4. Предоставляет информацию о Договоре в соответствии с установленными требованиями;

6.2.5. 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:

6.3.1. Предоставляет для ознакомления по требованию Заказчика:

- а) копию учредительного документа Исполнителя - юридического лица;
- б) копию лицензии на осуществление образовательной деятельности;

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

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ ИНФОРМИРОВАНИЯ И ЗА НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

7.1. Приказом директора ИДПК назначаются: ответственное лицо за организацию работы в ИДПК по информированию Заказчика при оказании платных образовательных услуг (далее - Ответственное лицо) и уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг при его личном обращении в ИДПК, т.е. к Исполнителю.

7.2. Ответственное и Уполномоченное лица, указанные в п. 7.1. настоящего раздела, в своей деятельности по организации информирования и по непосредственному информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг руководствуются настоящим Порядком и взаимодействуют друг с другом по вопросам информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг.

7.3. Ответственное и Уполномоченное лица должны знать требования законодательства, других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов, по вопросам оказания платных образовательных услуг и по обеспечению прав Заказчика и Слушателя; функции ИДПК; права, обязанности и ответственность педагогических работников.

7.4. Ответственное лицо в ИДПК:

7.4.1. Организует функционирование Системы информирования в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

7.4.2. Обеспечивает контроль за состоянием работы в ИДПК по информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг, обеспечивающему возможность их правильного выбора;

7.5. Ответственное и Уполномоченное лица, указанные в п. 7.1. настоящего раздела, 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.