

Принято
педагогическим советом
протокол № 1 от «29» августа 2018 года

«Утверждено»
Заведующий МБДОУ «Детский сад
№55 «Килэчэк» ЗМРРТ» З.К.Бурдина
Введено в действие приказом
№ 44/от «29» августа 2018 года

**Порядок действий
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад №55 «Килэчэк» Зеленодольского
муниципального района Республики Татарстан» и заказчика платных
образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или
существенного недостатка платных услуг**

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Порядок (далее - Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №55 «Килэчэк» Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан» (далее - Учреждение) и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.
- 1.2 Настоящий порядок разработан в соответствии с:
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 29.12.2012 года №273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 года № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
 - Приказом Минобрнауки России от 30.08.2013 года №1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам дошкольного образования»;
 - Приказом Минобрнауки России от 29.08.2013 года №1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
 - Приказом Минобрнауки от 25.10.2013 года №1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам»;
 - Уставом и иными локальными нормативными актами Учреждения по вопросам оказания платных образовательных услуг.

1.3. В Порядке используются следующие 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 на основании лицензии на осуществление образовательной деятельности.

«Недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных образовательных услуг или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные образовательные услуги обычно осуществляются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказании их не в полном объёме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

«Существенный недостаток платных образовательных услуг» - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранён без соразмерных 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 счёт средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение (далее - договор).

1.4. Настоящий порядок доводится до сведения заказчика и обучающегося при заключении договора и размещается на официальном сайте Учреждения.

2. Цели Порядка

2.1. Целями Порядка являются:

- определение чёткой 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;
- минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг.

3. Недостаток и существенный недостаток платных образовательных услуг

3.1. Настоящим порядком определён примерный перечень возможных недостатков платных образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность исполнителя в соответствии с установленными требованиями.

3.2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013г. №706, к недостаткам платных образовательных услуг относится, в том числе, оказание их не в полном объёме, 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:

- 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;
- оказание платных образовательных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание платных образовательных услуг;
- несоблюдение исполнителем утверждённого учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
- недостаточное (несвоевременное) обеспечение или не обеспечение обучающихся учебной литературой или другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- привлечение к оказанию платных образовательных услуг педагогических работников, не указанных в договоре, в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические работники;
- отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования (как общего, например, мультимедийная система, так и специального, соответствующего направленности обучения для качественного оказания платных образовательных услуг;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- конструктивные, производственные или другие недостатки образовательной услуги, вследствие которой причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу обучающихся;
- несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным или иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- недостаточное количество оказания платной образовательной услуги (форма изложения, презентационные материалы, используемые методы обучения, комментарии педагогического работника, неполные ответы на

вопросы обучающихся или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с обучающимися в грубой, некорректной, недопустимой форме);

- конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги;

- нарушение прав обучающихся или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;

- иные недостатки и существенные недостатки платных образовательных услуг, выявленных заказчиком.

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

4. Права заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг

4.1. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказание их не в полном объёме, предусмотренным образовательными программа (частью образовательной программы), заказчик в праве по своему выбору потребовать:

- безвозмездного оказания образовательных услуг;

- соразмерного уменьшения стоимости оказания платных образовательных услуг;

- возмещение понесённых им расходов по устранению недостатков оказания платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

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

4.3. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (срок 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 в праве по своему выбору:

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

- поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещение понесённых расходов;

- потребовать уменьшение стоимости платных образовательных услуг;

- расторгнуть договор.

4.4. Заказчик в праве потребовать полного возмещения убытков, причинённых 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.

5. Действия заказчика и исполнителя при обнаружении недостатка платных образовательных услуг

5.1. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных образовательных услуг (далее - заявление) на имя заведующего Учреждения (далее – руководитель), в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требования в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

5.2. с заявлением заказчик обращается к ответственному лицу исполнителя за организацию оказания платных образовательных услуг (далее – Ответственное лицо).

5.3. Ответственное лицо после получения заявления обеспечивает:

5.3.1. регистрацию заявления в установленном у исполнителя порядке и оперативное информирование Руководителя о поступившем заявлении;

5.3.2. организацию в сроки, указанные в настоящем Порядке, рассмотрения заявления с целью немедленного устранения недостатков образовательных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований заказчика;

5.3.3. сбор необходимых материалов и их направление на комиссию исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в случаях, если недостатком образовательной услуги являются сообщённые в заявлении сведения:

- о конфликте интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности;

- по иным вопросам, относящимся к компетенции комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

5.4. Если недостатком платной образовательной услуги по сведениям Заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то Руководитель до принятия решения комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в соответствии с действующим законодательством принимает все необходимые меры по недопущению всевозможных негативных последствий возникшего или возможного конфликта интересов педагогического работника для участников образовательных отношений при оказании платных образовательных услуг.

5.5. Срок рассмотрения заявления составляет не более 4-х дней с даты его регистрации, если договором не предусмотрено иное.

5.6. В период рассмотрения заявления исполнитель принимает все необходимые меры по устранению выявленных недостатков платных образовательных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий договора.

5.7. Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора и заказчик отказывается от дальнейшего исполнения договора, то в этом случае договор расторгается в предусмотренном договором порядке.

6. Ответственность

6.1. Педагогические работники, а также иные работники исполнителя, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии с требованиями законодательства.

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по настоящему Порядку является заведующий МБДОУ или уполномоченное им ответственное лицо.