




АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГИМНАЗИЯ № 17»

603137, город Нижний Новгород, улица Маршала Жукова, дом 18,
т. 466-17-64, 466-57-83, e-mail: school-n-17@yandex.ru

СОГЛАСОВАН
на заседании Совета Учреждения
(29.09.2017 г. протокол № 1)

УТВЕРЖДЕН
приказом МБОУ «Гимназия № 17»
от 30.09.2017 г. № 743-О
Директор  Е.Ф. Лебедева



**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ГИМНАЗИЯ № 17»
И ЗАКАЗЧИКА ПЛАТНЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УСЛУГ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ЗАКАЗЧИКОМ НЕДОСТАТКА ИЛИ
СУЩЕСТВЕННОГО НЕДОСТАТКА ПЛАТНЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

город Нижний Новгород
2017 год

1. Общие положения

1.1. Порядок действий муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 17» и заказчика платных дополнительных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных дополнительных образовательных услуг (далее – Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действия при их обнаружении.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Гражданский кодекс Российской Федерации.

- Постановление Правительства РФ от 15 августа 2013 года № 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг".

- Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального Закона, с изменениями от 1 мая 2017г.).

- Положение об оказании платных дополнительных образовательных услуг в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Гимназия № 17».

- Положение об антикоррупционной политике муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Гимназия № 17».

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

«Заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги на основании договора.

«Исполнитель» - Учреждение, предоставляющее платные дополнительные образовательные услуги потребителю (учащемуся).

«Недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных дополнительных 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.

«Потребитель» - 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 приёме на обучение (далее - договор).

1.4. Настоящий Порядок всегда доводится до сведения заказчика до заключения договора.

2. Цель и задачи Порядка

2.1. Настоящий Порядок разработан 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.

2.2. Задачи:

- определить примерный перечень возможных недостатков (существенных недостатков) платных дополнительных образовательных услуг;
- определение чёткой последовательности действий исполнителя и заказчика в случае выявления заказчиком недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;
- определение чёткой последовательности действий исполнителя и заказчика для минимизации 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 определен примерный перечень возможных недостатков платных дополнительных образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность исполнителя в соответствии установленными требованиями законодательства.

3.2. К недостаткам платных дополнительных образовательных услуг относятся:

- Оказание платных дополнительных образовательных услуг не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).
- Нарушение сроков оказания платных дополнительных образовательных услуг (сроков начала и (или) окончания оказания платных дополнительных образовательных услуг и (или) промежуточных сроков оказания платной дополнительной образовательной услуги) либо, если во время оказания платных дополнительных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок.

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

- Несоблюдение исполнителем утверждённого учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий.

- Ненадлежащее оформление документа об образовании, или выдача документа, не предусмотренного договором.

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

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

- Несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;

- Конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу потребителя.

- Несоответствие условий оказания платной дополнительной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания платных дополнительных образовательных услуг.

- Недостаточное качество оказания платной дополнительной образовательной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, неполные ответы на вопросы потребителя или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с потребителями в грубой, некорректной или иной недопустимой форме).

- Конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные дополнительные образовательные услуги.

- Нарушение прав потребителей или заказчиков при оказании платных дополнительных образовательных услуг.

- Иные недостатки и существенные недостатки платных дополнительных образовательных услуг, выявленные заказчиком.

3.3. Существенный недостаток платных дополнительных образовательных услуг:

- 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 проявляются другие подобные недостатки.

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

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

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных дополнительных образовательных услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков, оказанных платных дополнительных 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 дополнительных образовательных услуг не устранены исполнителем.

Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных дополнительных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

4.3. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных дополнительных 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 дополнительных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных дополнительных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;
- б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- г) расторгнуть договор.

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

4.5. При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных дополнительных 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 дополнительных образовательных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных дополнительных образовательных услуг (далее - заявление) на имя директора Учреждения, в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я) в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

5.2. С заявлением заказчик обращается к ответственному лицу за организацию оказания платных дополнительных 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 директора Учреждения о поступившем Заявлении.

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

5.3.4. Сбор необходимых материалов и их направление в комиссию 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 дополнительной образовательной услуги по сведениям заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то директор до принятия решения комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в соответствии с действующим законодательством принимает все необходимые меры по недопущению возможных негативных последствий возникшего или возможного конфликта интересов педагогического работника для участников образовательных отношений при оказании платных дополнительных 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 дополнительных образовательных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий договора.

5.7. Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) платных дополнительных 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 дополнительных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства.

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по данному Порядку является директор или уполномоченное им лицо.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором Учреждения и действует до его отмены в установленном порядке.

7.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора по согласованию с Советом Учреждения.

7.3. Настоящее Положение должно быть доведено до сведения педагогических работников и заказчика ответственным лицом за организацию работы по оказанию платных дополнительных образовательных услуг.