

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «СПЕКТР»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧОУ ДПО ТУЦ «Спектр»

А.В. Ковтунова
(приказ №20 от «29» декабря 2017г.)



**ПОЛОЖЕНИЕ
о контроле качества оказания образовательных услуг
в ЧОУ ДПО ТУЦ «Спектр»**

г. Тольятти, 2017

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение о контроле качества оказания образовательных услуг (далее – Положение) в Частном образовательном учреждении дополнительного профессионального образования Технический учебный центр «Спектр» (далее – Центр, ЧОУ ДПО ТУЦ «Спектр») разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012г №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 7 февраля 1992г. «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 15 августа 2013г. № 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг";
- Уставом ЧОУ ДПО ТУЦ «Спектр».

1.2. Положение распространяется на деятельность всех работников образовательной организации, осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с трудовыми договорами, в том числе на педагогических работников, работающих по совместительству.

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 - ЧОУ ДПО ТУЦ «Спектр», оказывающее платные услуги по реализации дополнительных образовательных программ;

Обучающийся (слушатель) - физическое лицо, осваивающее дополнительную образовательную программу по личному заказу или по заказу другого лица (Заказчика).

Платные образовательные услуги - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании (оказании платных образовательных услуг), заключаемым при приеме на обучение (далее - Договор).

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 используются, или целям, о которых Учебный центр 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.

Срок реализации образовательной программы (срок обучения) – период времени, в течение которого Учебный центр оказывает образовательные услуги в объеме, предусмотренном учебным планом образовательной программы, утвержденной директором Учебного центра.

Форма реализации образовательной программы (форма обучения, форма получения образования) - определяется соотношением объема обязательных аудиторных учебных занятий, проводимых Учебным центром для Потребителя и самостоятельной работы Потребителя по освоению образовательной программы.

Средства обучения и воспитания – 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 потребностям физического или юридического лица, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Независимая оценка качества образования – оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об образовании в РФ», другими нормативными документами в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического или юридического лица, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, оказания им содействия в выборе организации, осуществляющей образовательную деятельность, повышения конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ на российском и международном рынках.

3. Цели и задачи контроля качества оказания образовательных услуг

3.1. Целью контроля качества оказания образовательных услуг в Центре является обеспечение права Заказчика на получение образовательных надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания образовательных услуг в Центре являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании,

правил оказания образовательных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;

- 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 образовательных услуг;

- анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания образовательных услуг;

- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и (или) существенных недостатков образовательных услуг, повышение качества оказываемых образовательных услуг;

- определение потребностей педагогических работников, задействованных в оказании образовательных услуг, в дополнительных профессиональных знаниях;

- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, задействованных в оказании образовательных услуг;

- выявление зон неэффективности в процессе оказания образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;

- разработка корректирующих и предупреждающих действий;

- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей образовательных услуг их качеством.

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

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

4.2. При осуществлении контроля качества оказания образовательных услуг используются формы, методы, виды, процедуры и документация контроля, принятые в Центре для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.3. По результатам проведения контроля качества оказания образовательных услуг в Центре принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

5. Особенности контроля качества оказания образовательных услуг в Центре

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

5.1.1. Осуществляется контроль информирования Заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею образовательных услугах

5.1.2. Осуществляется контроль за работой по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение, на предмет:

- соответствия используемых в Центре форм договоров формам договоров, утвержденных 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 Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора;

- неукоснительного соблюдения Центром требований заключенных договоров.

5.1.3. Проводится аудит оказания образовательных услуг с целью:

- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появления недостатков платных образовательных услуг;

- разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков платных образовательных услуг.

5.1.4. Анализируются количество и структура спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании образовательных услуг.

5.1.5. Анализируются качество средств обучения и воспитания, используемых при оказании образовательных услуг.

5.2. Инициаторами проведения контроля качества оказания образовательных услуг в Центре могут быть работники Центра.

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

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в Центре является директор.

6.2. В своей деятельности лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в Центре, руководствуется настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами Центра, регламентирующими его деятельность.

6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в Центре, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников Центра, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании образовательных услуг, под роспись.

7. Независимая оценка качества оказания образовательных услуг

7.1. Помимо контроля качества оказания образовательных услуг, осуществляемого в Центре самостоятельно, и контроля, проводимого в установленном законодательством порядке уполномоченными органами в соответствии с их компетенцией, в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в РФ», в предусмотренном им порядке, в Центре может быть осуществлена независимая оценка качества оказания образовательных услуг.

7.2. Независимая оценка качества оказания образовательных услуг осуществляется в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического и (или) 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 рынке.

7.3. Независимая оценка качества оказания образовательных услуг осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – Организация, осуществляющая оценку качества).

7.4. Независимая оценка качества оказания образовательных услуг осуществляется по инициативе юридических и (или) физических лиц. При осуществлении независимой оценки качества оказания образовательных услуг используется общедоступная информация об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и реализуемых ею образовательных программах.

7.5. Независимая оценка качества оказания образовательных услуг осуществляется также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования.

7.6. Результаты независимой оценки качества оказания образовательных услуг не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности в отношении образовательного учреждения, осуществляющего образовательную деятельность.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует до введения в действие нового Положения.

8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом директора Центра путем утверждения Положения в новой

редакции.

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

8.4. Все работники Центра несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.