

Порядок действий Школы и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг

1. Общие положения

1.1. Порядок действий Школы и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг (далее – Порядок) разработан с целью соблюдения установленных нормативными документами требований и законных интересов заказчика при оказании платных образовательных услуг и определяет последовательность действий Школы и заказчика в случае выявления заказчиком недостатков и(или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг.

1.2. Цель разработки Порядка:

- 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.

1.3. К недостаткам платных образовательных услуг относятся:

- 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 Школой утвержденного учебного плана, графика образовательного процесса и расписания занятий;
- по окончании обучения выдан оформленный ненадлежащим образом документ об образовании, или документ об обучении, или выдан документ, не предусмотренный договором;
- недостаточное (несвоевременное) обеспечение или необеспечение учащихся учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором об оказании платных образовательных услуг;
- привлечение к оказанию платных образовательных услуг педагогических работников, не указанных в договоре об оказании платных образовательных услуг, в случае, если в данном договоре были указаны конкретные педагогические работники;

- отсутствие у Школы или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;

- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора об оказании платных образовательных услуг;

- конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинен или может быть причинен вред жизни, здоровью или имуществу учащегося;

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

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

- конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные образовательные услуги;

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

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

1.4. Помимо недостатков платных образовательных услуг, указанных в п. 1.3. Порядка, в соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 года № 706, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

1.5. 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.

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

1.7. Педагогические работники, а так же иные работники Школы, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства РФ.

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

2.1. 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:

- безвозмездного оказания образовательных услуг;
- соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

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

2.3. Если Школа нарушила 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:

- назначить Школе новый срок, в течение которого Школа должна 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 Школы возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- расторгнуть договор об оказании платных образовательных услуг.

2.4. 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.

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

3. Действия заказчика и Школы при обнаружении недостатка платных образовательных услуг

3.1. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором об оказании платных образовательных услуг, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных образовательных услуг (далее – заявление) на имя директора Школы, в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я).

3.2. С заявлением заказчик обращается к организатору платных образовательных услуг.

3.3. Организатор платных образовательных услуг после получения заявления обеспечивает:

1) регистрацию заявления в установленном в Школе порядке и оперативное информирование директора Школы о поступившем заявлении;

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;

3) сбор необходимых материалов и их направление на комиссию Школы по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в случаях, если недостатком образовательной услуги являются сообщенные в заявлении сведения:

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

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

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

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

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

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