

Приложение № 3  
к приказу Государственного  
казенного учреждения  
«Республиканский ресурсный  
центр Министерства труда,  
занятости и социальной защиты  
Республики Татарстан»  
№ 93-0 от 06.05 2019 г.

**Положение  
о контроле качества оказания  
платных дополнительных образовательных услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о контроле качества оказания платных дополнительных образовательных услуг (далее по тексту - Положение) определяет содержание и регулирует деятельность Государственного казенного учреждения «Республиканский ресурсный центр Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан» (далее по тексту – ГКУ «РРЦ») по контролю качества оказания платных дополнительных образовательных услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Законом РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами оказания платных образовательных услуг в ГКУ «РРЦ»;
- Уставом ГКУ «РРЦ».

1.3. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте ГКУ «РРЦ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**2. Основные понятия**

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- «Платные дополнительные образовательные услуги» (далее по тексту - Услуги) – осуществление образовательной деятельности за счет средств физических и (или) юридических лиц по договору об образовании, заключаемым при приеме на обучение по дополнительным образовательным программам (далее по тексту - Договор);

- «Заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее Услуги для себя или иных лиц на основании Договора;

- «Исполнитель» – ГКУ «РРЦ» - учреждение, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее Услуги;

- «Недостаток Услуг» – несоответствие оказываемых Услуг 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 эти 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 дополнительными образовательными программами (частью программы);

- «Существенный недостаток 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;

- «Обучающийся» – физическое лицо, осваивающее дополнительную образовательную программу;

- «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 интересах которого осуществляется образовательная деятельность, 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», в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе по дополнительным образовательным программам реализуемых ими в целях определения соответствия предоставляемых услуг потребностям физического лица и 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 рынках.

### **3. Цель и основные задачи контроля качества оказания Услуг**

3.1. Целью контроля качества оказания Услуг по дополнительным образовательным программам в ГКУ «РРЦ», является обеспечение права Заказчика на получение оказываемых Услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания Услуг в ГКУ «РРЦ», являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания Услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;

- оценка соблюдения требований Договора, заключаемого при приёме на обучение;

- соблюдение прав Заказчика и Обучающегося при оказании Услуг;

- получение достоверной информации о качестве оказываемых Услуг;

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

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

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

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

- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей в оказываемых Услугах, и их качеством.

### **4. Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказанных Услуг**

4.1. Объектом контроля качества оказания Услуг в ГКУ «РРЦ» является образовательная деятельность за счет средств юридических и (или) физических лиц по Договору, заключаемому при приёме на обучение.

4.2. При осуществлении контроля качества оказания Услуг используются формы, методы, виды, процедуры и документация контроля, принятые в ГКУ «РРЦ» для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.3. По результатам проведения контроля качества оказываемых Услуг в ГКУ «РРЦ» может быть принято решение о проведении внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

## 5. Особенности контроля качества оказания Услуг

5.1. При осуществлении контроля качества оказываемых Услуг в ГКУ «РРЦ» выделяют следующие особенности проведения контроля:

5.1.1. Осуществляется контроль информирования Заказчиков об образовательной деятельности и оказываемых ГКУ «РРЦ» Услугах;

5.1.2. Осуществляется контроль за работой по Договорам, заключаемым при приёме на обучение, на предмет:

- соответствия используемой в ГКУ «РРЦ» примерной формы Договора, утверждённой 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 Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения Договора;

- неукоснительного соблюдения ГКУ «РРЦ» требований заключённого Договора.

5.1.3. Проводится аудит оказанных Услуг с целью:

- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков оказываемых Услуг;

- разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков оказываемых Услуг;

5.1.4. Анализируются количество и структура спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании Услуг;

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

## 6. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания Услуг

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания Услуг в ГКУ «РРЦ» является заместитель директора, курирующий вопросы образовательной деятельности.

6.2. В своей деятельности лицо, ответственное за организацию контроля качества оказываемых Услуг, руководствуется настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами ГКУ «РРЦ».

6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания Услуг, обеспечивает ознакомление с настоящим Положением всех работников ГКУ «РРЦ», задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании Услуг.

## 7. Независимая оценка качества образования

7.1. Помимо контроля качества оказываемых Услуг, осуществляемого ГКУ «РРЦ» самостоятельно, и контроля, проводимого в установленном законодательством порядке уполномоченными органами в соответствии с их компетенцией, в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», в предусмотренном им порядке, в ГКУ «РРЦ» может быть осуществлена независимая оценка качества образования при предоставлении Услуг.

7.2. Независимая оценка качества образования осуществляется в отношении организаций, осуществляющих дополнительную образовательную деятельность, и реализуемых ими программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физического лица и 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 рынке.

7.3. Независимая оценка качества образования осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

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

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

7.6. Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности в отношении ГКУ «РРЦ».

7.7. Все работники ГКУ «РРЦ» несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.

Заместитель директора



Н.А. Федорова

Заведующий отделением дополнительного  
и дистанционного образования



Д.Ю. Калимуллина

Заведующий юридическим сектором



А.В. Миронов