

Приложение № 4
к приказу Государственного
казенного учреждения
«Республиканский ресурсный
центр Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Республики Татарстан»
№ 93-0 от 06.05. 2019 г.

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок действий Исполнителя и Заказчика платных дополнительных образовательных услуг при обнаружении Заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг (далее по тексту - Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных дополнительных образовательных услуг и порядок действий Государственного казенного учреждения «Республиканский ресурсный центр Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан» (далее по тексту – ГКУ «РРЦ») и Заказчика платных дополнительных образовательных услуг при обнаружении Заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- законом РФ от 29.12.2012 г. N 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 дополнительных образовательных услуг в ГКУ «РРЦ»;
- Уставом ГКУ «РРЦ»;

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

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

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

«Обучающийся» - физическое лицо, осваивающее программу по платным дополнительным образовательным программам;

«Исполнитель» - ГКУ «РРЦ» - учреждение, осуществляющее образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам и предоставляющее по ним Услуги Обучающемуся;

«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 оказываемые 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 оказываемых 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.

1.4. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте ГКУ «РРЦ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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 Услуг;

- минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании Услуг;

- разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании Услуг.

3. Недостаток и существенный недостаток оказываемых Услуг

3.1. Настоящим Порядком определен примерный перечень возможных недостатков оказываемых Услуг, выявление которых Заказчиком влечёт за собой ответственность Исполнителя в соответствии с установленными требованиями.

3.2. В соответствии с Правилами оказания платных дополнительных образовательных услуг, к недостаткам оказываемых Услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном дополнительными, образовательными программами (частью образовательной программы).

3.3. Помимо недостатков оказываемых Услуг, указанных в п. 3.2. Порядка, к недостаткам оказываемых Услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие:

- нарушение сроков оказания Услуг (сроков начала и (или) окончания оказания Услуг и (или) промежуточных сроков оказания Услуги) либо, если во время оказания Услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок;
- оказание Услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание Услуг;
- несоблюдение Исполнителем утверждённого учебного плана, календарного учебного графика 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 обучающихся учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено Договором;
- привлечение к оказанию 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 для качественного оказания Услуг;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям Договора;
- конструктивные, производственные или иные недостатки оказываемой Услуги, вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу Обучающегося;
- несоответствие условий оказания Услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания указанных Услуг;
- недостаточное качество оказания Услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, неполные ответы на вопросы Обучающихся или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с Обучающимися в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);
- конфликт интересов педагогического работника, оказывающего Услуги;
- нарушение прав Обучающихся или их законных представителей при оказании Услуг;

– иные недостатки и существенные недостатки оказываемых Услуг, выявленные Заказчиком.

3.4. Если недостаток оказываемых 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 оказываемых Услуг.

4. Права Заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка оказываемых Услуг

4.1. При обнаружении недостатка оказываемых Услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном дополнительными образовательными программами (частью образовательной программы), Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного оказания Услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных Услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных 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 оказанных Услуг не устранены Исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения Договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных Услуг или иные существенные отступления от условий Договора.

4.3. Если Исполнитель нарушил сроки оказания Услуг (сроки начала и (или) окончания оказания Услуг и (или) промежуточные сроки оказания Услуги) либо если во время оказания 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 Услуг и (или) закончить оказание Услуг;
- б) поручить оказать Услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от Исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости оказанных Услуг;
- г) расторгнуть Договор.

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

4.5. При выявлении недостатков (существенных) недостатков оказанных Услуг Заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством.

5. Действия Заказчика и Исполнителя при обнаружении недостатка оказанных Услуг

5.1. При обнаружении недостатка оказанных Услуг Заказчик, если иное не предусмотрено Договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка оказанных Услуг (далее по тексту - Заявление) на имя директора ГКУ «РРЦ» (далее по тексту - Директор), 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 Исполнителя за организацию оказания Услуг (далее по тексту - Ответственное лицо).

5.3. Ответственное лицо после получения Заявления обеспечивает:

5.3.1. Регистрацию Заявления в установленном у Исполнителя порядке и оперативное информирование Директора о поступившем Заявлении;

5.3.2. Организацию в сроки, указанные в настоящем Порядке, рассмотрения Заявления с целью немедленного устранения недостатков оказываемых Услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований Заказчика;

5.3.4. Сбор необходимых материалов и их направление на комиссию Исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в случаях, если недостатком оказанной 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 оказываемых Услуг 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 Услуг.

5.5. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 5-ти рабочих 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 оказываемых Услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий Договора.

5.7. Если Заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) Услуг или иные существенные отступления от условий Договора и Заказчик отказывается от дальнейшего исполнения Договора, то в этом случае Договор расторгается в установленном порядке.

6. Ответственность

6.1. Педагогические работники, а также иные работники Исполнителя, задействованные в оказании Услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства.

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по данному Порядку является заместитель директора, курирующий вопросы образовательной деятельности.

Заместитель директора



Н.А. Федорова

Заведующий отделением дополнительного
и дистанционного образования



Д.Ю. Калимуллина

Заведующий юридическим сектором



А.В. Миронов