 КГБОУДПО ККЦМО	Министерство здравоохранения Красноярского края Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой центр медицинского образования»	
СМК-ДП-02.23.20	Порядок действий КГБОУДПО ККЦМО при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг	Редакция № 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор



А. И. Грицан

» декабря 2020

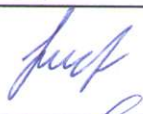
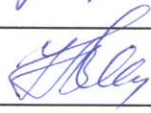
ПОРЯДОК

**действий КГБОУДПО ККЦМО при обнаружении заказчиком недостатка или
существенного недостатка платных образовательных услуг**

Введен в действие

с « 10 » декабря 2020г.

Красноярск, 2020

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработал	Зам. директора по учебной работе	Фокина А.Г.		10.12.2020
Разработал	Зав. учебно-методическим отделом	Белозерова И.С.		10.12.2020
Проверил	Ведущий юрисконсульт	Горбачева Н.В.		10.12.20
Согласовал				
Согласовал				

Содержание

1. Общие положения.....	4
2. Цели Порядка	5
3. Недостаток и существенный недостаток платных образовательных услуг.....	5
4. Права заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.....	6
5. Информирование об исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах посредством размещения информации на сайте Центра	7
6. Непосредственное информирование заказчика при его личном обращении к исполнителю для оказания платных образовательных услуг	8
7. Ответственность за организацию информирования и за непосредственное информирование заказчика при оказании платных образовательных услуг	8
8. Заключительная часть	9

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Порядок действий КГБОУДПО ККЦМО при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг» (далее – Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий КГБОУДПО ККЦМО (далее – Центр) и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Гражданским Кодексом РФ,
- Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706,
- уставом Центра,
- Положением о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в КГБОУДПО ККЦМО.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

- **«Заказчик»** - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;
- **«Исполнитель»** - организация дополнительного профессионального образования, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги слушателю;
- **«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 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;
- **«Обучающиеся»** - лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы повышения квалификации, переподготовки.
- **«Платные образовательные услуги»** - осуществление образовательной деятельности за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг, заключаемым при приеме на обучение (далее - Договор).

1.4. Настоящий Порядок всегда доводится до сведения заказчика путем размещения его на официальном сайте Центра

2. Цели Порядка

2.1. Целями Порядка являются:

- 2.1.1. Определение четкой 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 платных образовательных услуг;
- 2.1.2. Минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг;
- 2.1.3. 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 образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечет за собой ответственность исполнителя в соответствии установленными требованиями.
- 3.2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).
- 3.3. Помимо недостатков платных образовательных услуг, указанных в п. 3.2. Порядка, к недостаткам платных образовательных услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие:
 - 3.3.1. 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;
 - 3.3.2. Оказание платных образовательных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание платных образовательных услуг;
 - 3.3.3. Несоблюдение исполнителем утвержденного учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
 - 3.3.4. По окончании обучения выдан оформленный ненадлежащим образом документ об образовании, или документ об обучении, или выдан документ, не предусмотренный договором;

- 3.3.5. Недостаточное (несвоевременное) обеспечение или необеспечение слушателей учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- 3.3.6. Привлечение к оказанию платных образовательных услуг преподавателей, не указанных в договоре, в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические работники;
- 3.3.7. Отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;
- 3.3.8. Несоответствие уровня образования и квалификации преподавателей установленным требованиям или условиям договора;
- 3.3.9. Конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинен или может быть причинен вред жизни, здоровью или имуществу обучающегося;
- 3.3.10. Несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- 3.3.11. Недостаточное качество оказания платной образовательной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала преподавателем, неполные ответы на вопросы обучающихся или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с обучающимся в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);
- 3.3.12. Конфликт интересов преподавателей, оказывающего платные образовательные услуги;
- 3.3.13. Нарушение прав обучающихся при оказании платных образовательных услуг;
- 3.4. 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.

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

- 4.1. 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:
 - 4.1.1. Безвозмездного оказания образовательных услуг;
 - 4.1.2. Соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;
 - 4.1.3. Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Порядок действий КГБОУДПО ККЦМО при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг

СМК-ДП-02.23.20

Редакция № 1

Стр. 7 из 11

- 4.2.Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.
- 4.3.Если исполнитель нарушил 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:
- 4.3.1. Назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;
- 4.3.2.Поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- 4.3.3.Потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- 4.3.4.Расторгнуть договор.
- 4.4.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.
- 4.5.При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных образовательных услуг заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством.

5. Информирование об исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах посредством размещения информации на сайте Центра

5.1.Размещает:

5.1.1.Информацию:

- о дате создания Центра, об учредителе, о месте нахождения Центра, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и органах управления Центра;
- об оказываемых платных образовательных услугах (перечень);
- об уровне образования;
- о формах обучения;
- о нормативном сроке обучения;

5.1.2. Копии:

- лицензии на осуществление образовательной деятельности;
- свидетельства о государственной аккредитации (при наличии);
- правил внутреннего распорядка слушателей;

5.1.3. Документы о платных образовательных услугах:

- Положение об оказании платных образовательных услуг Центра;
- Форму Договора;

- Порядок действий Центра и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг;

5.2. Исполнитель так же размещает на информационных стендах иную информацию о себе и об оказываемых им платных образовательных услугах.

6. Непосредственное информирование заказчика при его личном обращении к исполнителю для оказания платных образовательных услуг

6.1. Непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг при его личном обращении к Исполнителю осуществляет уполномоченное приказом директором Центра лицо (далее – Уполномоченное лицо).

6.2. Уполномоченное лицо, при обращении Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг:

6.2.1. Разъясняет Заказчику интересующие его вопросы оказания платных образовательных услуг в Центре;

6.2.2. Знакомит Заказчика с Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706; Положением об оказании платных образовательных услуг Центра; иными локальными нормативными актами, принятыми в Центре по вопросам оказания платных образовательных услуг; Правилами внутреннего распорядка слушателей;

6.2.3. Предоставляет развернутую информацию об оказываемых платных образовательных услугах;

6.2.4. Предоставляет информацию о Договоре в соответствии с установленными требованиями;

6.2.5. Предоставляет Заказчику информацию об Исполнителе и об осуществляемой им деятельности, включая оказание платных образовательных услуг, в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка - информирует Заказчика о его правах и обязанностях при оказании платных образовательных услуг, о правах и обязанностях Исполнителя.

6.3. Уполномоченное лицо:

6.3.1. Предоставляет для ознакомления по требованию Заказчика:

- копию устава Исполнителя - юридического лица;
- копию лицензии на осуществление образовательной деятельности;

6.3.2. В случае, если Заказчик обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию уполномоченного лица, Заказчику дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Ответственность за организацию информирования и за непосредственное информирование заказчика при оказании платных образовательных услуг

7.1. Приказом директора Центра назначаются: ответственное лицо за организацию работы в Центре по информированию Заказчика при оказании платных образовательных услуг (далее - Ответственное лицо) и уполномоченное лицо,

обеспечивающее непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг при его личном обращении в Центр, т.е. к Исполнителю.

- 7.2. Ответственное и уполномоченное лица, указанные в п. 7.1. настоящего раздела, в своей деятельности по организации информирования и по непосредственному информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг руководствуются настоящим Порядком и взаимодействуют друг с другом по вопросам информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг.
- 7.3. Ответственное и уполномоченное лица должны знать требования законодательства, других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов, по вопросам оказания платных образовательных услуг и по обеспечению прав Заказчика и Обучающегося; функции Центра; права, обязанности и ответственность педагогических работников.
- 7.4. Ответственное лицо в Центре обеспечивает контроль за состоянием работы в Центре по информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг, обеспечивающему возможность их правильного выбора;
- 7.5. Ответственное и уполномоченное лица, указанные в п. 7.1. настоящего раздела, несут ответственность за организацию и за непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг в пределах своей компетенции в соответствии с требованиями действующего законодательства.

8. Заключительная часть

- 8.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждением его директором Центра.
- 8.2. Внесение изменений в подлинник настоящего Порядка производит заместитель директора по учебной работе совместно с ответственным и уполномоченным лицом за организацию работы в Центре по информированию Заказчика при оказании платных образовательных услуг. Внесенные изменения утверждаются приказом директора Центра.
- 8.3. Положение считается утратившим силу по приказу директора Центра.

Порядок действий КГБОУДПО ККЦМО при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг		
СМК-ДП-02.23.20	Редакция № 1	Стр. 10 из 11

СМК-ДП-02.23.20

Редакция № 1

Стр. 10 из 11

Лист регистрации изменений

[illegible]