 <b>КГБОУДПО ККЦМО</b>	Министерство здравоохранения Красноярского края	
	Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой центр медицинского образования»	
<b>СМК-ДП-02.21-20</b>	<b>Положение контроле качества образовательных услуг в КГБОУДПО ККЦМО</b>	Редакция № 1



УТВЕРЖДАЮ

Директор

А. И. Грицан




« 30 » декабря 2020

**Положение  
о контроле качества образовательных услуг в КГБОУДПО ККЦМО**

Введен в действие

с « 30 » декабря 2020

Красноярск, 2020

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработал	Зам. директора по учебной работе	Фокина А.Г.		30.12.2020
Разработал	Зав. учебно-методическим отделом	Белозерова И.С.		30.12.2020
Проверил	Ведущий юрисконсульт	Горбачева Н.В.		30.12.2020
Согласовал				
Согласовал				

**Содержание**

1. Общие положения ..... 4

2. Основные понятия ..... 4

3. Цель и основные задачи контроля качества оказания платных образовательных услуг ... 5

4. Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказания платных образовательных услуг ..... 6

5. Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг ..... 6

6. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг ..... 8

7. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг ..... 8

8. Заключительные положения ..... 9

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о контроле качества образовательных услуг в КГБОУДПО ККЦМО (далее - Положение) определяет содержание и регулирует деятельность Краевого государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой центр медицинского образования» (далее Центр) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- федеральным законом от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706;
- Уставом Центра.

1.3. Настоящее Положение всегда доводится до сведения заказчика при заключении договора на оказание платных образовательных услуг.

## 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»** - образовательная организация дополнительного профессионального образования, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся;

**«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;

**«обучающийся»** - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

**«платные образовательные услуги»** - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор);

**«средства обучения»** - приборы, оборудование, учебно-наглядные пособия, 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 федеральным государственным образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;

**«конфликт интересов педагогического работника»** - ситуация, при которой у преподавателя при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества, которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение преподавателем профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося;

**«независимая оценка качества образования»** - оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об образовании в РФ», в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных 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 и международном рынках.

### **3.Цель и основные задачи контроля качества оказания платных образовательных услуг**

3.1. Целью контроля качества оказания платных образовательных услуг в Центре является обеспечение права заказчика и обучающегося на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

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

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания платных образовательных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;- оценка соблюдения требований локальных нормативных актов Центра, регулирующих оказание платных образовательных услуг;
- 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 платных образовательных услуг;
- анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально - технических, иных) в процессе оказания платных образовательных услуг;

- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг, повышение качества оказываемых платных образовательных услуг;
- определение потребностей преподавателей, задействованных в оказании платных образовательных услуг, в дополнительных профессиональных знаниях;
- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности преподавателей, задействованных в оказании платных образовательных услуг;
- выявление зон неэффективности в процессе оказания платных образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий;
- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей платных образовательных услуг их качеством.

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

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

4.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в Центре определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно в п. 3.2. и в разделе 5 настоящего Положения.

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

4.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируются соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а так же принятыми локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

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

#### **5.Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг**

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

5.1.1. Проводится контроль знаний преподавателей , оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов организации дополнительного профессионального образования,

- регламентирующих оказание платных образовательных услуг, а так же порядка оказания платных образовательных услуг, принятого в Центре;
- 5.1.2. Осуществляется контроль функционирования системы информирования заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею платных образовательных услугах;
- 5.1.3. Осуществляется контроль за работой по договорам об оказании платных образовательных услуг, заключаемым при приеме на обучение, на предмет:
- соответствия используемых форм договоров формам договоров платных образовательных услуг, утвержденных Министерством образования и науки РФ;
  - соответствия сведений, указанных в договоре, информации, размещенной на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на дату заключения договора;
  - неукоснительного соблюдения требований заключенных договоров;
- 5.1.4. Проводится аудит оказания платных образовательных услуг с целью:
- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг;
  - разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг;
- 5.1.5. Осуществляется контроль соблюдения преподавателями, оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;
- 5.1.6. Анализируются принятые меры по случаям возникновения конфликта интересов преподавателей, оказывающего платные образовательные услуги, и(или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;
- 5.1.7. Анализируются количество и структура (по причинам, преподавателями и т.д.) спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании платных образовательных услуг, и рассмотренных на заседаниях комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- 5.1.8. Анализируются качество средств обучения, используемых при оказании платных образовательных услуг, а так же условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;
- 5.1.9. Проводится анализ формирования цен на платные образовательные услуги и его соответствие принятому в Центре порядку или порядку, установленному его учредителем;
- 5.1.10. Осуществляется анализ динамики и структуры доходов, полученных от оказания платных образовательных услуг;
- 5.1.11. Осуществляется контроль порядка расходования средств, полученных от платных образовательных услуг.
- 5.2. Для проведения контроля за качеством оказания платных образовательных услуг к контрольным мероприятиям привлекается главный бухгалтер Центра.

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

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг является директор Центра или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

6.2. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных образовательных услуг, руководствуются настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами Центра, регламентирующими ее деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.3. Главный бухгалтер Центра обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг, под роспись.

6.4. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг могут привлекаться (по согласованию) в качестве экспертов работники образовательных учреждений высшего или дополнительного профессионального образования, работники научно-исследовательских организаций, а также работники иных образовательных организаций, имеющие соответствующую подготовку.

## **7. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг**

7.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого самостоятельно Центром, 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 организации дополнительного профессионального образования может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

7.2. Независимая оценка качества образования осуществляется в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных 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 и международном рынках.

7.3. Независимая оценка качества образования осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее - организация, осуществляющая оценку качества).

7.4. Организация, осуществляющая оценку качества, устанавливает виды образования, группы организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ, в отношении которых проводится независимая оценка качества образования, а также условия,



формы и методы проведения независимой оценки качества образования и порядок ее оплаты.

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

7.6. Независимая оценка качества образования также может осуществляться в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования.

7.7. Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности в отношении организации дополнительного профессионального образования, осуществляющей образовательную деятельность.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

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

8.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта, 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.

