

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №5 «Радуга» Тутаевского муниципального района**

Принято
Педагогическим советом
протокол №1 от 28.08.2020 г



Утверждено
приказом № 01-03/22 от 28.08.2020
заведующий МДОУ №5 «Радуга»
И.Г. Чистякова

**Порядок действий
муниципального дошкольного образовательного учреждения
детский сад №5 «Радуга» ТМР и заказчика платных
образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатков
или существенного недостатка платных образовательных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок действий муниципального дошкольного образовательного учреждения детский сад №5 «Радуга» и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатков или существенного недостатка платных образовательных услуг (далее Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий муниципального дошкольного образовательного учреждения детский сад №5 «Радуга» (МДОУ №5 «Радуга») (далее Учреждение) и заказчика платных 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. № 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, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. №706;
- Уставом МДОУ №5 «Радуга»;
- Положением о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в МДОУ детский сад №5 «Радуга» (Антикоррупционная политика).

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» - Учреждение, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее платные образовательные услуги обучающемуся;

«недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных образовательных услуг или образовательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном 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 оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (часть образовательной программы);

«существенный недостаток платных образовательных услуг» - неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых 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 образовании, заключенным при приеме на обучение (далее – договор).

Настоящий Порядок всегда доводится до сведения заказчика и обучающегося при заключении договора.

2. Цели Порядка

2.1. Целями Порядка являются:

- 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;

- 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.

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 15.08.2013г. №706, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (часть 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 относится следующее:

- 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;
- несоблюдение исполнителем утвержденного учебного плана, календарного учебного графика и расписания занятий;
- недостаточное (несвоевременное) обеспечение или не обеспечение обучающихся учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- привлечение к оказанию платных образовательных 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, указанного в рабочей программе педагогического работника, для качественного оказания платных образовательных услуг;
- несоответствия уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинен или может быть причинен вред жизни, здоровью или имуществу обучающегося;
- несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- нарушение прав обучающихся или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;
- иные недостатки и существенные недостатки платных образовательных услуг, выявленные заказчиком.

3.4. Если недостаток платных образовательных услуг не может быть устранен без соразмерных 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:

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных 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 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:

- а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;
- б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- г) расторгнуть договор.

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

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

5. Действия заказчика и исполнителя при обнаружении недостатка платных образовательных услуг

5.1. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных образовательных услуг (далее Заявление) на имя руководителя Учреждения, 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 платных образовательных услуг (далее Ответственное лицо).

5.3. Ответственное лицо после получения Заявления обеспечивает:

5.3.1. регистрацию Заявления в установленном у исполнителя порядке и оперативное информирование Руководителя о поступившем Заявлении;

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

5.3.3. Сбор необходимых материалов и их направление на комиссию исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в случае, 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 исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений. 5.4. Если недостатком платной образовательной услуги по сведениям Заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то руководитель Учреждения 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 платных образовательных услуг.

5.4. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 3-х рабочих дней с даты его регистрации, если договором не предусмотрено иное.

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

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

6. Ответственность

6.1. Педагогические работники, а также иные работники исполнителя, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение Порядка в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по данному Порядку является лицо, уполномоченное руководителем Учреждения.