

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
«Центр развития ребенка «Улыбка»

принято:  
Общим собранием работников  
МАДОУ ЦРР «Улыбка»  
протокол № 2 от 26.10. 2021г.

утверждаю:  
заведующий МАДОУ ЦРР «Улыбка»  
\_\_\_\_\_ Меркулова В.Н.  
приказ № 204 от 26.10.2021 года

**ПОРЯДОК**  
**действия сотрудников муниципального автономного**  
**дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка**  
**«Улыбка» и Заказчика платных образовательных услуг при**  
**обнаружении Заказчиком недостатков и (или) существенных**  
**недостатков платных образовательных услуг**

Таганрог, 2021г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящий Порядок определяет примерный перечень недостатков платных образовательных услуг и порядок действий сотрудников муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка «Улыбка» (далее - МАДОУ ЦРР «Улыбка») при обнаружении «Заказчиком» недостатка и (или) существенного недостатка платных образовательных услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. №273-ФЗ;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ; с изменениями на 13 июля 2015 года);
- Законом Российской Федерации «О противодействии коррупции» от 25.12.2008г. №273-ФЗ;
- Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020г. №1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 09.11. 2018г. № 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» (в редакции Приказов Министерства Просвещения РФ от 05.09. 2019г. № 470, от 30.09. 2020г. № 533);
- Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ Министерства образования и науки России и Федерального государственного автономного учреждения «Федеральный институт развития образования» от 2015 года;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 16 сентября 2020 года №500 «Об утверждении примерной формы договора об образовании по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Постановлением Администрации города Таганрога от 23.09.2021 года № 1597 «Об утверждении цен на дополнительные платные услуги, оказываемые муниципальным автономным дошкольным образовательным учреждением «Центр развития ребенка «Улыбка»»;
- Уставом МАДОУ ЦРР «Улыбка».

1.3. В порядке используются следующие понятия:

- «Заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании Договора;
- «Исполнитель» - организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность);
- «Обучающийся» - физическое лицо, осваивающее дополнительную общеобразовательную (общеразвивающую) программу (далее – Программу);
- «недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных образовательных 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 платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых «Исполнитель» был поставлен в известность «Заказчиком» при заключении Договора об образовании по дополнительным общеобразовательным программам (далее – Договор), 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;

- «платные образовательные услуги» - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по Договорам, заключаемым при приеме на обучение.

1.4. Настоящий Порядок всегда доводится до сведения Заказчика при заключении Договора.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПОРЯДКА**

2.1. Целью Порядка являются:

- определение четкой последовательности действий Исполнителя и Заказчика с целью соблюдения установленных нормативными документами требований и законных интересов Заказчика в случае выявления им недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных услуг.

2.2. Задачи:

- 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 (ИЛИ) 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 с установленными требованиями.

3.2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.09.2020г. № 1441, к недостаткам платных образовательных услуг относится, в том числе оказание их Заказчику и Обучающемуся не в полном объеме, предусмотренном Программой (частью программы) с условиями Договора.

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:

- 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 необеспечение Обучающихся учебной литературой и другими учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено Договором;

- привлечение к оказанию платных образовательных услуг работников, не указанных в Договоре, в случае, если в Договоре были указаны конкретные работники;

- отсутствие у Исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;

- несоответствие уровня образования и квалификации 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 платных образовательных услуг;
- недостаточное качество оказания платной образовательной услуги;
- конфликт интересов работника, оказывающего платные образовательные услуги;
- нарушение прав Обучающихся или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;
- иные недостатки и (или) существенные недостатки платных образовательных услуг, выявленные Заказчиком.

3.4. Если недостаток платных образовательных услуг не может быть устранен без несоизмеримых 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 Программами (частью программ) 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 в течение 7 дней.

4.2.1. Заказчик также вправе отказаться от исполнения Договора, если им обнаружен существенный недостаток оказания 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 усмотрению:

- 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 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. 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 заведующего МАДОУ ЦРР «Улыбка», в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование 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 Исполнителем порядке и оперативное информирование Заведующего МАДОУ ЦРР «Улыбка» 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 случаях, если недостатком образовательной услуги являются сообщенные в Заявлении сведения:

- о конфликте интересов 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 организации платной образовательной услуги, по сведениям Заказчика, является конфликт интересов педагогического работника и другими участниками образовательных отношений, то заведующий МАДОУ ЦРР «Улыбка», до принятия решения Комиссией по урегулированию споров, в соответствии с действующим законодательством принимает все необходимые меры по недопущению возможных негативных последствий возникшего или возможного конфликта интересов педагогического работника и других участников образовательных отношений при оказании платных образовательных услуг.

5.5. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 4-х 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 платных образовательных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий Договора.

5.7. 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. Работники Исполнителя, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии с требованиями законодательства.

6.1.1. Работники несут ответственность за жизнь и здоровье Обучающихся непосредственно во время занятий и до момента передачи ребенка воспитателю или родителю (законному представителю).

6.2. Ответственным лицом за организацию работы по данному Порядку является заведующий МАДОУ ЦРР «Улыбка» или уполномоченное им лицо.

6.3. Срок действия документа не ограничен.