Утверждаю:

Заведующий МДОУ «Детский сад № 69»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.М. Овчарова

Приказ № 96 от «09» декабря 2019 г.

**Порядок**

**действий Исполнителя и Заказчика платных образовательных и иных услуг при  
обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных  
образовательных и иных услуг**

1. Общие положения
   1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных образовательных и иных услуг и порядок действий **Муниципального образовательного учреждения « Детский сад № 69»** (далее - Учреждение) и Заказчика платных образовательных и иных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных и иных услуг.
   2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

* законом РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
* Гражданским кодексом РФ;
* законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706;
* Уставом учреждения;
* Положением о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в Учреждении (Антикоррупционная политика).
  1. В Порядке используются следующие понятия:

**«Заказчик»** - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги на основании договора;

**«Исполнитель»** - образовательное учреждение, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее платные образовательные услуги обучающемуся (организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются к индивидуальным предпринимателям, осуществляющие образовательную деятельность);

**«Недостаток платных образовательных и иных услуг» -** несоответствие платных образовательных и иных 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 и иные 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 и иных 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 и другие услуги» -** осуществление образовательной деятельности или иное по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании или иным услугам, заключаемым при приёме на получение дополнительных образовательных или иных услуг (далее - Договор).

* 1. Настоящий Порядок всегда доводится до сведения заказчика при заключении Договора.

1. Цели Порядка
   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 платных образовательных и иных услуг;
* минимизация рисков появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных и иных услуг;
* разработка корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение и предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков при оказании платных образовательных и иных услуг.

1. Недостаток и существенный недостаток платных образовательных и иных услуг
   1. Настоящим Порядком определен примерный перечень возможных недостатков платных образовательных и иных услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность исполнителя в соответствии с установленными требованиями.
   2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, к недостаткам платных образовательных и иных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), договорными условиями.
   3. Помимо недостатков платных образовательных и иных услуг, указанных в п. 3.2. Порядка, к недостаткам платных образовательных и иных услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие:

- нарушение сроков оказания платных образовательных и иных услуг (начала и (или) окончания оказания платных образовательных и иных услуг и (или) промежуточных сроков оказания платной образовательной и иных услуг) либо, если во время оказания платных образовательных и иных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок;

* оказание платных образовательных и иных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание платных услуг;

- несоблюдение исполнителем утверждённого учебного и рабочего планов, календарного учебного, рабочего графиков, расписания занятий и иных услуг;

* недостаточное (несвоевременное) обеспечение или необеспечение обучающихся учебной литературой и другими учебными материалами в случае, техническими средствами, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
* привлечение к оказанию платных образовательных услуг педагогических и иных работников, не указанных в договоре, в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические и иные работники;
* отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных и иных услуг;
* несоответствие уровня образования и квалификации педагогических и иных работников установленным требованиям или условиям договора;
* конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной или иной услуги, вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу обучающегося и (или) иного гражданина;
* несоответствие условий оказания платной образовательной или иной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных или иных услуг;
* недостаточное качество оказания платной образовательной или иной услуги (используемых методов обучения, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, обращение с обучающимися и иными гражданами в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);

конфликт интересов педагогического и другого работника, оказывающего платные образовательные и иные услуги;

* нарушение прав воспитанников или их законных представителей, иных граждан при оказании платных образовательных услуг;
* иные недостатки и существенные недостатки платных образовательных и иных услуг, выявленные заказчиком.
  1. Если недостаток платных образовательных или иных 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 и иных услуг.

1. Права заказчика при обнаружении недостатка или существенного недостатка  
   платных образовательных и иных услуг
   1. При обнаружении недостатка платных образовательных и иных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), договорными условиями, заказчик вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного оказания образовательных или указанных в договоре иных услуг;

б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных или иных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных или иных услуг, исполнитель устраняет своими силами или третьими лицами.

* 1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных и иных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных или других услуг, если обнаружены иные существенные отступления от условий договора.
  2. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных или иных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных или иных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной или иной услуги) либо если во время оказания платных образовательных или иных 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 или иных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных или иных услуг;

б) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных или услуг;

в) расторгнуть договор.

* 1. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных или услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных или иных услуг.
  2. При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных образовательных и иных услуг заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством.

1. Действия заказчика и исполнителя при обнаружении недостатка платных  
   образовательных и иных услуг
   1. При обнаружении недостатка платных образовательных и иных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных образовательных и иных услуг на имя руководителя Учреждения, в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я) в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.
   2. С Заявлением заказчик обращается к Координатору по организации и оказанию платных образовательных услуг учреждения.
   3. Координатор после получения заявления обеспечивает:
      1. Регистрацию заявления в установленном в учреждении порядке и оперативно информирует Руководителя о поступившем заявлении;
      2. Рассматривает заявление с целью немедленного устранения недостатков образовательных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований заказчика;
2. Проводит сбор необходимых материалов и направляет их на комиссию учреждения по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, в случаях, если недостатком образовательной или иной услуги являются сообщённые в Заявлении сведения:

* о конфликте интересов педагогического и иного работника при осуществлении им профессиональной деятельности;
* по иным вопросам, относящимся к компетенции комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
  1. Если, недостатком платной образовательной или иной услуги по сведениям Заказчика является конфликт интересов педагогического или иного работника, Координатор, до принятия решения комиссии учреждения 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 и иного работника для участников образовательных отношений при оказании платных образовательных и иных услуг.
  2. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 4-х дней со дня его регистрации.
  3. В период рассмотрения Заявления, Координатор принимает все необходимые меры по устранению выявленных недостатков платных образовательных или иных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий договора.
  4. Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) платных образовательных или иных услуг или другие существенные отступления от условий договора и заказчик отказывается от дальнейшего исполнения договора, то в этом случае договор расторгается в предусмотренном договором порядке.

1. Ответственность
   1. Пелагические работники, а так же иные работники Учреждения, задействованные в оказании платных образовательных и иных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства.
   2. Ответственным липом за организацию работы по данному Порядку является Руководитель Учреждения