



**Общество с ограниченной ответственностью «Ноябрьскпожавтоматика»
(ООО «НПА»)
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР**

(почтовый адрес: 629800, РФ, Ямало-Ненецкий автономный округ, г.Ноябрьск, ул.Советская дом 104, кв.113)



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Ноябрьскпожавтоматика»

(должность)

Б.А. Порохняк

(подпись)

Od

2017

ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества оказания образовательных услуг в
ООО «Ноябрьскпожавтоматика» (Учебный центр)**

г. Ноябрьск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность Учебного Центра ООО «Ноябрьскпожавтоматика» (далее-УЦ) по контролю качества оказания образовательных услуг.

1.2. Настоящее Положение (далее Положение) разработано в соответствии со следующими нормативными и правовыми документами:

- законом РФ от 29.12.2012 г. N 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 образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706;
- Уставом ООО «Ноябрьскпожавтоматика».

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения заказчика при заключении договора на оказание 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 образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» - Учебного Центра ООО «Ноябрьскпожавтоматика», осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее образовательные услуги обучающемуся;

«недостаток образовательных услуг» - несоответствие 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 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 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;

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

«средства обучения и воспитания» - 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 педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия

между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

«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 образовательных услуг

3.1. Целью контроля качества оказания образовательных услуг в учреждении является обеспечение права заказчика и воспитанника на получение образовательных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания образовательных услуг являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания образовательных услуг, иных действующих нормативно-правовых актов в сфере образования;
- оценка соблюдения требований локальных нормативных актов, регулирующих оказание образовательных услуг;
- оценка соблюдения требований договоров на оказание образовательных услуг;
- соблюдение прав заказчика и обучающегося при оказании образовательных услуг;
- получение достоверной информации о качестве оказания образовательных услуг;
- анализ качества используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, иных) в процессе оказания образовательных услуг;
- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение причин возникновения недостатков и (или) существенных недостатков образовательных услуг, повышение качества оказываемых образовательных услуг;
- определение потребностей педагогических работников, задействованных в оказании образовательных услуг, в повышении уровня дополнительных профессиональных знаний педагогов;
- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, задействованных в оказании образовательных услуг;
- выявление зон неэффективности в процессе оказания образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий;
- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей образовательных услуг их качеством.

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

4.1. Объектом контроля качества оказания образовательных услуг является образовательная деятельность, основанная на реализации образовательных программ согласно Учебного плана.

4.2. Содержание контроля качества оказания образовательных услуг 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 образовательных услуг используются формы, методы, виды, процедуры и документация контроля, принятые для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

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

5. Особенности контроля качества оказания образовательных услуг

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

5.1.1. Проводится контроль методов и средств, образовательных технологий деятельности педагогических работников, оказывающих образовательные услуги, образовательной организации;

5.1.2. Осуществляется контроль функционирования системы информирования заказчиков об образовательного учреждения и оказываемых ею образовательных услугах;

5.1.3. Осуществляется контроль за работой по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение, на предмет:

- соответствия используемых форм договоров формам договоров, утверждённых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;
- соответствия сведений, указанных в договоре, информации, размещенной на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на дату заключения договора;
- неукоснительного соблюдения требований заключённых договоров;

5.1.4. Проводится аудит оказания образовательных услуг с целью:

- выявления и предотвращения факторов, делающих возможным появление недостатков и (или) существенных недостатков образовательных услуг;
- разработки корректирующих и предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления недостатков и (или) существенных недостатков образовательных услуг;

5.1.5. Осуществляется контроль соблюдения педагогическими работниками, оказывающими образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности;

5.1.6. Анализируются принятые меры по случаям возникновения конфликта интересов педагогического работника, оказывающего образовательные услуги, и (или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

5.1.7. Анализируются количество и структура (по причинам, педагогическим работникам и т.д.) спорных и конфликтных случаев, возникших при оказании образовательных услуг, и рассмотренных на заседаниях комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

5.1.8. Анализируются качество средств обучения и воспитания, используемых при оказании образовательных услуг, а так же условия оказания образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;

5.2. Для проведения контроля за качеством оказания образовательных услуг к контрольным мероприятиям привлекаются заместитель директора, главный бухгалтер.

5.3. Результаты контроля качества образовательных услуг заслушиваются на педагогическом совете, совещании при директоре учреждения.

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

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания образовательных услуг является директор.

6.2. В своей деятельности директор, как лицо, ответственное за организацию контроля качества образовательных услуг, руководствуется настоящим Положением, а так же иными локальными нормативными актами, регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.5. Директор, как лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания образовательных услуг, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании образовательных услуг под роспись.

6.6. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания 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 образовательных услуг

7.1. Помимо контроля качества оказания образовательных услуг, осуществляемого самостоятельно, 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, может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании 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.

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 её 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 осуществляется также 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 общеобразовательной организации, осуществляющего 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 путём 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 несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.