



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)


УТВЕРЖДЕНО

Решением ученого совета

ФГБОУ ВО «КГЭУ»

27.02.2019, протокол № 2




Э. Ю. Абдуллазянов

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

ПРЕДИСЛОВИЕ

РАЗРАБОТАНО и. о. директора ИДПО Ахметовым Р. Ф., заместителем директора ИДПО Давлетшиной Э. Х.

РЕКОМЕНДОВАНО решением Учебно-методического совета от 21 февраля 2019, протокол № 6.

ПРИНЯТО решением Ученого совета от 27 февраля 2019, протокол № 2.

ВВЕДЕНО в действие с 28.02.2019. Введено впервые.

Периодичность ПЕРЕСМОТРА Положения по необходимости.

Положение соответствует требованиям ИСО 9001:2015 и СТО СМК УД-16 «Управление документацией».

Документ является собственностью ФГБОУ ВО «КГЭУ» и не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства университета

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Обозначения и сокращения.....	4
4. Термины и определения.....	4
5. Цель и основные задачи контроля качества оказания платных образовательных услуг	6
6. Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказания платных образовательных услуг	7
7. Особенности контроля качества оказания платных образовательных услуг	7
8. Лица, ответственные за проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг	9
9. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг	10
10. Заключительные положения.....	10
11. Ответственность.....	11
12. Изменения	11
13. Согласование, хранение и рассылка	11
Приложения	
Лист ознакомления.....	12
Лист регистрации изменений.....	13

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Казанский государственный энергетический университет» (далее КГЭУ) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.

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

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Уставом КГЭУ;
- Антикоррупционной политикой КГЭУ;
- локальными нормативными актами КГЭУ, регламентирующими порядок оказания платных образовательных услуг.

В настоящем Положении использованы ссылки на документ СМК: СТО СМК УД-16 «Управление документацией».

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие сокращения:

КГЭУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский государственный энергетический университет»;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации;

УД – управление делами;

ОМКО – отдел мониторинга качества образования;

УР – учебная работа;

ЮО – юридический отдел.

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

4.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

П 0510-19	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр № 1	Лист 4/13
-----------	----------	-----------	---------------	-----------

«заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее 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);

«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 образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор);

«средства обучения и воспитания» - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), 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.

5. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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

5.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в КГЭУ 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 КГЭУ, 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 педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг, в дополнительных профессиональных знаниях;

- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, 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.

6. ОБЪЕКТ, СОДЕРЖАНИЕ, ФОРМЫ, МЕТОДЫ И ДОКУМЕНТАЦИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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

6.2. Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуг в КГЭУ определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно в п. 5.2 и в разделе 7 настоящего Положения.

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

6.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируется соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а также принятыми в КГЭУ локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

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

7. ОСОБЕННОСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. При осуществлении контроля качества образовательных услуг в КГЭУ выделяют следующие особенности проведения контроля:

7.1.1. Проводится контроль знаний педагогических работников, оказывающих платные образовательные услуги, на предмет знания локальных нормативных актов КГЭУ, регламентирующих оказание платных образовательных услуг, а также порядка оказания платных образовательных услуг, принятого в КГЭУ;

7.1.2. Осуществляется контроль функционирования в КГЭУ системы

П 0510-19	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр № 1	Лист 7/13
-----------	----------	-----------	---------------	-----------

информирования заказчиков и обучающихся об образовательной организации и оказываемых ею платных образовательных услугах;

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

- соответствия используемых в КГЭУ типовых форм договоров примерным 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 КГЭУ требований заключённых договоров;

7.1.4. 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;

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

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

7.1.7. Анализируются количество и структура (по причинам, педагогическим работникам 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;

7.1.8. Анализируются качество средств обучения и воспитания, используемых при оказании платных образовательных услуг, а также условия оказания платных образовательных услуг на предмет их соответствия установленным требованиям;

7.1.9. Проводится анализ формирования цен на платные образовательные услуги и его соответствие принятому в КГЭУ порядку или порядку, установленному её учредителем;

7.1.10. Осуществляется анализ динамики и структуры доходов, полученных от оказания платных образовательных услуг;

7.1.11. Осуществляется контроль порядка расходования средств,

полученных от платных образовательных услуг.

7.2. Для проведения контроля за качеством оказания платных образовательных услуг к контрольным мероприятиям привлекаются сотрудники бухгалтерии КГЭУ.

7.3. Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваются на заседаниях коллегиальных органов управления КГЭУ в т.ч. на совете обучающихся.

8. ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПРОВЕДЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

8.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в КГЭУ является ректор или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

8.2. Лицами, ответственными за организацию и проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг в структурных подразделениях КГЭУ, являются лица, ответственные за организацию оказания платных образовательных услуг в структурных подразделениях.

8.3. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в КГЭУ, и лиц, ответственных за организацию контроля качества платных образовательных услуг в подразделениях, отражаются в их должностных инструкциях.

8.4. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества платных образовательных услуг в КГЭУ, руководствуются настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами КГЭУ, регламентирующими её деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

8.5. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в КГЭУ, обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников КГЭУ, задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании платных образовательных услуг, под роспись.

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

9. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

9.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого КГЭУ самостоятельно, и контроля, проводимого в

П 0510-19	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр № 1	Лист 9/13
-----------	----------	-----------	---------------	-----------

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 КГЭУ может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг.

9.2. 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.

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

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. Независимая оценка качества образования осуществляется также в рамках международных сопоставительных исследований в сфере образования.

9.7. Результаты независимой оценки качества образования не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении КГЭУ.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

10.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены приказом ректора КГЭУ путём утверждения Положения в новой редакции.

10.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта КГЭУ, регулирующего указанные в Положении вопросы,

П 0510-19	Выпуск 1	Изменение	Экземпляр № 1	Лист 10/13
-----------	----------	-----------	---------------	------------

и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.

10.4. Все работники КГЭУ несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

11.1. Ответственность за разработку, издание, введение в действие и актуализацию настоящего Положения несут руководители структурных подразделений КГЭУ, осуществляющих платные образовательные услуги.

11.2. Контроль над выполнением требований настоящего Положения осуществляет первый проректор – проректор по УР.

12. ИЗМЕНЕНИЯ

12.1. Разработка, оформление, согласование и утверждение «Извещений об изменениях» настоящего Положения, а также внесение в него изменений производятся в соответствии с документированной процедурой СТО СМК УД-16 «Управление документацией» и регистрируются в листе регистрации изменений и дополнений.

12.2. Основанием для внесения изменений и дополнений в настоящее Положение являются вновь введенные изменения и дополнения в нормативно-правовые акты, имеющие силу закона, а также изменение Устава КГЭУ.

13. СОГЛАСОВАНИЕ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

13.1. Согласование настоящего Положения осуществляется с начальником ЮО, начальником УД, начальником ОМКО и оформляется в листе согласования.

13.2. Ответственность за сохранность учтенных рабочих экземпляров настоящего Положения несут руководители структурных подразделений в соответствии с документированной процедурой КГЭУ.

Разработчики:

И. о. директора

Р. Ф. Ахметов

Зам. директора ИДПО

Э. Х. Давлетшина

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С настоящим Положением ознакомлен и принял к исполнению:

1 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

6 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

2 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

7 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

3 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

8 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

4 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

9 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

5 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

10 _____
(Должность)

(Подпись)

(И.О. Фамилия)

(Дата)

