

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Академия 1Т»**

УТВЕРЖДЕНО

**Приказом Автономной некоммерческой
организации высшего образования
«Академия 1Т» от 13.11.2024 № 2-пр
(Приложение № 7 к Приказу № 2-пр
от 13.11.2024)**

Ректор



А. Р. Ганеев

**ПОЛОЖЕНИЕ
о контроле качества оказания платных образовательных
услуг**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность Автономной некоммерческой организации высшего образования «Академия IT» (далее – Академия) по контролю качества оказания платных образовательных услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Гражданским Кодексом Российской Федерации; законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»; Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»; Уставом Академии.

1.3. Настоящее Положение размещено в открытом доступе на сайте Академии (<https://academy.it.ru/>) и доступно для ознакомления всем желающим получить платные образовательные услуги в Академии.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

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

– **исполнитель** – образовательная организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся;

– **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 рабочей программой дистанционного курса (частью 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;

- **обучающийся** – физическое лицо, осваивающее программу в Академии;
- **платные образовательные услуги** – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договору об оказании платных образовательных услуг (далее – договор);
- **средства обучения** – оборудование, учебные и методические 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 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 Российской Федерации», 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 ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

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

3.2. Основными задачами контроля качества оказания платных образовательных услуг в Академии 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 Академии, регулирующих оказание платных образовательных услуг
- оценка соблюдения условий 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;
- получение качественной и оперативной обратной связи во время оказания платных образовательных услуг в установленный срок;
- 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.

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

4.1. Объектом контроля качества оказания платных образовательных услуг в Академии является образовательная деятельность, осуществляемая по договорам об оказании образовательных услуг.

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

4.4. Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируются локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

5. ОСОБЕННОСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В АКАДЕМИИ

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

5.1.1. Осуществляется контроль функционирования в Академии системы информирования заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею платных образовательных услугах.

5.1.2. Осуществляется контроль за работой по договорам об оказании образовательных услуг, заключаемым при приеме на обучение, на предмет:

- соответствия сведений, указанных в договоре, информации, размещенной на официальном сайте Академии (<https://academy.lt.ru/>) на дату заключения договора;
- неукоснительного соблюдения Академией условий заключенных договоров.

5.1.3. 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.

5.1.4.* Осуществляется контроль соблюдения преподавателями, оказывающими платные образовательные услуги, установленных ограничений при осуществлении ими профессиональной деятельности.

5.1.5. Осуществляется контроль соблюдения менеджерами, сопровождающими образовательный процесс, установленных правил, норм, требований и др. в их профессиональной деятельности.

5.1.6. Анализируются принятые в Академии меры по случаям возникновения конфликта интересов преподавателя, оказывающего платные образовательные услуги, и (или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта.

5.1.7. Анализируются количество и структура (по причинам, преподавателям 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.

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

5.1.9. Проводится анализ формирования цен на платные образовательные услуги и его соответствие принятому в Академии порядку.

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

5.1.11. Осуществляется контроль порядка расходования средств, полученных от платных образовательных услуг.

5.2. Результаты контроля качества платных образовательных услуг могут заслушиваться на Педагогических советах Академии.

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

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

6.2. Лицами, ответственными за организацию и проведение контроля качества оказания платных образовательных услуг в структурных подразделениях Академии (при наличии), являются руководители соответствующих подразделений.

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

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

6.5. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания платных образовательных услуг в Академии 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 ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. Помимо контроля качества оказания платных образовательных услуг, осуществляемого Академией 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, в Академии может быть осуществлена независимая оценка качества образования при оказании платных 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 на российском и международном рынках.

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 ее 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 организации дополнительного профессионального образования, осуществляющей 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 ректора Академии путём утверждения Положения в новой редакции.

8.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта Академии, регулирующего указанные в Положении вопросы, и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.

8.4. Все работники Академии несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.