

Рассмотрено и одобрено на заседании  
педагогического совета  
МАОУ ДО ЦДТиИ «Родник»  
Протокол № 2 от 29.12. 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МАОУ ДО ЦДТиИ «Родник»  
Л.В. Буланая  
приказ № 459 от 2 декабря 2022 г.



**Порядок действий  
муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного  
образования муниципального образования город Краснодар  
«Центр детского творчества и искусств «Родник» и заказчика  
платных дополнительных образовательных услуг при обнаружении  
заказчиком недостатка или существенного недостатка  
платных дополнительных образовательных услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет примерный перечень недостатков платных дополнительных образовательных услуг и порядок действий муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования муниципального образования город Краснодар «Центр детского творчества и искусств «Родник» (далее – Порядок, Центр) и заказчика платных образовательных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных дополнительных образовательных услуг (далее- платных образовательных услуг).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- 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 платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. № 1441;
- Уставом Центра.
- Положением об оказании платных дополнительных образовательных услуг муниципальным автономным образовательным учреждением дополнительного образования муниципального образования город Краснодар «Центр детского творчества и искусств «Родник»

1.3. В Порядке используются следующие понятия:

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

«исполнитель» - муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования муниципального образования город Краснодар «Центр детского творчества и искусств «Родник» (далее – Центр);

«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 приёме на обучение (далее - договор).

1.4. Настоящий Порядок всегда доводится до сведения заказчика при заключении договора.

## **2. Цели Порядка**

2.1. 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 услуг;

- 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 существенный недостаток платных образовательных услуг**

3.1. Настоящим Порядком определен примерный перечень возможных недостатков платных образовательных услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность исполнителя в соответствии установленными требованиями.

3.2. В соответствии с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 г. №1441, к недостаткам платных образовательных услуг, относится, в том числе оказание их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы).

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);
- недостаточное (несвоевременное) обеспечение или необеспечение обучающихся учебными материалами в случае, если указанное обеспечение предусмотрено договором;
- отсутствие в Центре или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных образовательных услуг;
- несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- конструктивные, производственные или иные недостатки образовательной услуги, вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу обучающегося;
- несоответствие условий оказания платной образовательной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания образовательных услуг;
- нарушение прав обучающихся или их законных представителей при оказании платных образовательных услуг;
- иные недостатки и существенные недостатки платных образовательных услуг, выявленные заказчиком.

3.4. Если недостаток платных образовательных 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 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 образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного оказания образовательных услуг;
- б) отказаться от исполнения договора;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков, оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

4.2. 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 на имя директора Центра, в котором излагает суть выявленного(ых) недостатка(ов) и требование(я) в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

5.2. С заявлением заказчик обращается к директору Центра. Директор обеспечивает:

а) организацию рассмотрения Заявления с целью немедленного устранения недостатков образовательных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований заказчика;

в) направление его и других материалов на комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Центра, в случаях, если недостатком образовательной услуги является конфликт интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности.

5.3. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 4-х дней с даты его регистрации, если договором не предусмотрено иное. 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.

5.4. 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. Педагогические работники, а также иные работники Центра, задействованные в оказании платных образовательных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства.