

Принято решением
педагогического совета школы

Протокол №3 от «30» декабря 2020 г



Положение о контроле качества оказания образовательных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет содержание и регулирует деятельность по контролю качества оказания образовательных услуг в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №132 с углубленным изучением иностранных языков» (далее – Школа);

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 РФ;
- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (ред. от 08.12.2020);
- Правилами оказания образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706 (ред. от 29.11.2018) утрачивает силу с 01.01.2021г.;
- Постановление Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Правила оказания платных образовательных услуг» вступает в силу с 01.01.2021г.
- Уставом МБОУ «Школа №132»;

1.3. Положением об оказании платных образовательных услуг в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №132 с углубленным изучением иностранных языков» Ново-Савиновского района г.Казани;

1.4. 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» - МБОУ «Школа №132», осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая 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, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные, технические), 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 МБОУ «Школа №132» является обеспечение права заказчика на получение образовательных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Школа №132» являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания образовательных услуг;
- оценка соблюдения требований Положения об оказании платных образовательных услуг в МБОУ «Школа №132», 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 оказания образовательных услуг

4.1. Объектом контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Школа №132» является образовательная деятельность.

4.2. Содержание контроля качества оказания образовательных услуг МБОУ «Школа №132» определяется в соответствии с задачами и особенностями данного контроля, указанными соответственно в п. 3.2. и в разделе 3 настоящего Положения.

5. Особенности контроля качества оказания образовательных услуг

5.1. При осуществлении контроля качества образовательных услуг в МБОУ «Школа №132» выделяют следующие особенности проведения контроля:

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

5.1.2. Осуществляется контроль функционирования в МБОУ «Школа №132» системы информирования заказчиков о школе 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 в МБОУ «Школа №132» 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 МБОУ «Школа №132» требований заключённых договоров;

5.1.4. Проводится контроль 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. Анализируются принятые в МБОУ «Школа №132» меры по случаям возникновения конфликта интересов педагогического работника, оказывающего образовательные услуги, и (или) при выявлении факторов, создающих угрозу для возникновения такого конфликта;

5.1.6. 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;

5.1.7. 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 заместители директора по УР, курирующие платные образовательные услуги;

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

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Школа №132» является директор и уполномоченные им лица.

6.2. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества образовательных услуг в МБОУ «Школа №132» руководствуются настоящим Положением, регламентирующим его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.3. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Школа №132», обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников МБОУ «Школа №132», задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании образовательных услуг.

6.4. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Школа №132» 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.