

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №33»
Авиастроительного района г. Казани**

<p>ПРИНЯТО Педагогическим советом, протокол №3 от 14.02.2020</p>	<p align="right">УТВЕРЖДАЮ Директор гимназии Н.Ш. Шаяхметова Приказ №56 от 14.02.2020</p> 
--	--

**ПОЛОЖЕНИЕ
о контроле качества оказания
образовательных услуг
в МБОУ «Гимназия №33»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет содержание и регулирует деятельность МБОУ «Гимназия №33» 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 МБОУ «Гимназия №33».

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» - МБОУ «Гимназия №33», 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 «Гимназия№33» является обеспечение права заказчика и воспитанника на получение образовательных услуг надлежащего качества.

3.2. Основными задачами контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» 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 МБОУ «Гимназия№33», 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 «Гимназия№33» является образовательная деятельность, основанная на реализации образовательных программ, согласно Учебного плана.

4.2. Содержание контроля качества оказания образовательных услуг МБОУ «Гимназия№33» 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 в МБОУ «Гимназия№33» для внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.4. Периодичность контроля качества оказания образовательных услуг регламентируются соответствующим планом (или разделом общего плана внутренних контрольных мероприятий), а также принятыми в МБОУ «Гимназия№33» локальными нормативными актами по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

4.5. По результатам проведения контроля качества образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» принимается решение в соответствии с локальным нормативным актом по проведению внутреннего контроля за качеством образовательной деятельности.

5. Особенности контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33»

5.1. При осуществлении контроля качества образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» 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 в МБОУ «Гимназия№33» системы информирования заказчиков об образовательной организации и оказываемых ею образовательных услугах;

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

- соответствия используемых в МБОУ «Гимназия№33» форм договоров формам договоров, утвержденных 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 «Гимназия№33» требований заключенных 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 в МБОУ «Гимназия№33» 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 по УР, методисты.

5.3. Результаты контроля качества образовательных услуг заслушиваются на педагогическом совете, на совещании при директоре МБОУ «Гимназия№33».

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

6.1. Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» является директор или уполномоченное им соответствующим приказом лицо.

6.2. Обязанности лица, ответственного за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» и лиц, ответственных за организацию контроля качества образовательных услуг отражаются в их должностных инструкциях.

6.4. В своей деятельности лица, ответственные за организацию контроля качества образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» руководствуются настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами МБОУ «Гимназия№33» регламентирующими его деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.5. Лицо, ответственное за организацию контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33», обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением с необходимыми комментариями и разъяснениями всех работников МБОУ «Гимназия№33», задействованных в организации оказания или в непосредственном оказании образовательных услуг, под роспись.

6.6. В необходимых случаях для проведения контроля качества оказания образовательных услуг в МБОУ «Гимназия№33» 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.

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 МБОУ «Гимназия№33» путём утверждения Положения в новой редакции.

8.3. В случае возникновения конфликта между нормами локального нормативного акта МБОУ «Гимназия№33», регулирующего указанные в Положении вопросы, и нормами настоящего Положения применяются нормы акта, принятого позднее.

8.4. Все работники МБОУ «Гимназия№33» несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в установленном законодательством порядке.

