

Агентство независимой оценки качества образования



Согласовано
Общим собранием
ООО АНОКО «Открытая школа»
Протокол от «15» 01 2017 г.
№ 2-1501-17

Утверждаю:
Директор ООО АНОКО
«Открытая школа» к.ф.-м.н.
А. Р. Абзалимов Р.Р. Абзалимов
Приказ от «15» 01 2017 г.
№ 2-03/1501-17



ПОЛОЖЕНИЕ
о внутреннем контроле качества
оказываемых платных образовательных услуг в
ООО Агентство независимой оценки качества
образования «Открытая школа»

Уфа – 2017

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регламентирует функционирование внутренней системы оценки качества оказания платных образовательных услуг (далее Положение).

1.2 Положение о внутреннем контроле качества разработано в соответствии с требованиями:

- закона РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-03 «Об образовании в Российской Федерации»;

- Гражданского Кодекса Российской Федерации;

- закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановления Правительства РФ от 15 августа 2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

1.3 Настоящее Положение размещается на сайте Организации и находится в свободном доступе для ознакомления.

1.4 По просьбе Заказчика ему могут быть даны разъяснения норм настоящего Положения.

1.5 Внутренний контроль качества оказания платных образовательных услуг имеет целью соблюдение прав заказчика на получение платных образовательных услуг надлежащего качества.

1.6 Перед заключением договора об оказании платных образовательных услуг заказчик информируется о предоставляемых ему платных услугах, о чём делается соответствующая оговорка в договоре.

1.7 Содержательная сторона деятельности по внутреннему контролю качества оказываемых платных образовательных услуг по программам дополнительного профессионального образования определяется задачами решаемыми в процессе осуществления контроля.

1.8 Внутренний контроль качества образовательных услуг по программам дополнительного профессионального образования осуществляется на постоянной основе и не требует издания специального акта директором Организации.

1.9 Обобщение и анализ результатов проведения внутреннего контроля качества образовательных услуг по программам дополнительного профессионального образования осуществляется не реже одного раза в год (исследуемый период).

1.10 По итогам проведённых за исследуемый период мероприятий по осуществлению внутреннего контроля качества образовательных услуг по программам дополнительного профессионального образования и в соответствии с решаемыми задачами и выявленными недостатками директор организации издаёт соответствующий акт.

1.11 Понятия используемые в Положении:

1) платные образовательные услуги - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счёт средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приёме на обучение;

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

3) исполнитель - организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность);

4) обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

5) слушатели - лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы, лица, осваивающие программы профессионального обучения, а также лица, зачисленные на обучение на подготовительные отделения образовательных организаций высшего образования;

б) 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;

7) качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, 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;

8) независимая оценка качества образования - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшения информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

2. Задачи осуществления контроля качества оказания платных образовательных услуг

2.1 Контроль качества оказания платных образовательных услуг призван решать следующие задачи:

- контроль выполнения требований законодательства об образовании;
- контроль выполнения требований локальных актов регулирующих оказание платных образовательных услуг;
- контроль информирования заказчика о предоставляемых ему платных образовательных услугах;
- контроль исполнения договоров на оказание платных образовательных услуг;
- контроль эффективности используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, финансовых и других) в процессе образовательной деятельности;
- выявление причин возникновения отклонений от установленных требований законодательства, локальных актов и договоров при оказании платных образовательных услуг;
- разработка предложений и проведение мероприятий по устранению возможных причин вызывающих некачественное исполнение требований законодательства, локальных актов и договоров при оказании платных образовательных услуг;
- выявление направлений повышения качества оказываемых платных образовательных услуг;
- определение необходимости повышения профессиональных знаний преподавателями Организации;
- определение, изучение и внедрение мотивационной составляющей в деятельности преподавателей Организации;
- анализ удовлетворенности потребителей платных образовательных услуг их качеством.

3. Объект и предмет внутреннего контроля качества оказания платных образовательных услуг

3.1 Объектом контроля качества оказания платных образовательных услуг является образовательная деятельность по программам дополнительного профессионального образования, осуществляемая по заказу и за счёт средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг.

3.2 Предметом контроля качества оказания платных образовательных услуг является соблюдение действующего законодательства в области дополнительного профессионального образования, локальных актов регулирующих оказание платных образовательных услуг по программам дополнительного профессионального образования, договоров об оказании платных образовательных услуг по программам дополнительного профессионального образования.

4. Методы используемые при осуществлении внутреннего контроля качества оказания платных образовательных услуг

4.1 При осуществлении внутреннего контроля качества оказания платных образовательных услуг осуществляемого путём решения поставленных задач используются методы установленные настоящим Положением.

4.2 Контроль выполнения требований законодательства об образовании осуществляется путём постоянного мониторинга ответственными лицами соответствия наличия и оформления документов Организации требованиям законодательства об образовании к соответствующим документам.

4.3 Контроль выполнения требований локальных актов регулирующих оказание платных образовательных услуг осуществляется административно-управленческим персоналом Организации на каждом участке деятельности. Соблюдение и выполнение требований локальных актов организации достигается путём доведения до сотрудников Организации должностных инструкций.

4.4 Контроль информирования заказчика о предоставляемых ему платных образовательных услугах осуществляется путём проверки внесения соответствующей записи в договор.

4.5 Контроль исполнения договоров на оказание платных образовательных услуг осуществляется путём неукоснительного соблюдения условий договоров и ведения журналов учёта занятий.

4.6 Контроль эффективности используемых ресурсов (кадровых, материально-технических, финансовых и других) в процессе образовательной деятельности осуществляется в процессе задействования преподавателей Организации для реализации учебных планов по программам дополнительного профессионального образования, использования имеющихся материально-технических средств обучения, изучения целесообразности приобретения новых средств обучения, применения стимулирующих выплат и т.д.

4.7 Выявление причин возникновения отклонений от установленных требований законодательства, локальных актов и договоров при оказании платных образовательных услуг, а также неэффективности использования ресурсов осуществляется в процессе контроля в соответствии с п.п. 4.2-4.5 настоящего Положения.

4.8 Разработка предложений по устранению возможных причин вызывающих некачественное исполнение требований законодательства, локальных актов и договоров при оказании платных образовательных услуг, а также неэффективности использования ресурсов осуществляется сотрудниками Организации в рабочем порядке по мере обработки и анализа информации появляющейся в процессе реализации п. 4.6 Положения.

4.9 Проведение мероприятий по устранению возможных причин вызывающих некачественное исполнение требований законодательства, локальных актов и договоров при оказании платных образовательных услуг, а также неэффективности использования ресурсов осуществляется на основе составленного соответствующего плана мероприятий и утверждённого директором Организации.

4.10 Выявление направлений повышения качества оказываемых платных образовательных услуг осуществляется путём непрерывного мониторинга рынка образовательных услуг с изучением перспективных форм обучения и возможности адаптации и применения их к специфике образовательной деятельности Организации.

4.11 Определение необходимости повышения профессиональных знаний преподавателями Организации осуществляется путём изучения соответствия квалификации преподавателей современным требованиям на рынке образовательных услуг.

4.12 Определение, изучение и внедрение мотивационной составляющей в деятельность преподавателей Организации осуществляется путём стимулирования преподавателей Организации к разработке новых учебных курсов, внедрению передовых образовательных технологий и привлечению контингента слушателей.

4.13 Анализ удовлетворенности потребителей платных образовательных услуг их качеством осуществляется путём анонимного анкетирования слушателей по окончании обучения.

4.14 Оформление результатов процедур контроля оформляется справками, которая подписывается ответственным лицом.

5. Ответственность за проведение внутреннего контроля качества оказания платных образовательных услуг

5.1. Ответственным лицом за организацию и осуществление внутреннего контроля качества оказания платных образовательных услуг является директор или уполномоченное(ые) им лицо(а).

5.2. В своей деятельности лица, ответственные за организацию и осуществление внутреннего контроля качества платных образовательных услуг, руководствуются законодательством об образовании, локальными актами, настоящим Положением.

5.3 Лица ответственные за организацию и осуществление внутреннего контроля качества платных образовательных услуг несут дисциплинарную ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей.

6. Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг

6.1 В соответствии с законодательством об образовании и в предусмотренном им порядке в Организации может быть проведена независимая оценка качества оказываемых платных услуг.

6.2 Независимая оценка качества образования при оказании платных образовательных услуг является самостоятельным видом контроля проводимым в соответствии с установленным законодательством порядке.

Лист ознакомления с Положением

№ п/п	Ф.И.О. работника	Должность	Дата	Подпись работника
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				