

ПОРЯДОК

**действий Муниципального автономного учреждения дополнительного образования
«Спортивная школа № 17 Города Томска» и заказчика платных услуг при
обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных услуг**

1 Общие положения

1.1 Настоящий Порядок (далее Порядок) определяет примерный перечень недостатков платных услуг и порядок действий муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Спортивная школа № 17 Города Томска» и заказчика платных услуг при обнаружении заказчиком недостатка или существенного недостатка платных услуг.

1.2 Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Налоговым кодексом Российской Федерации;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Уставом МАУ ДО СШ № 17;
- Положением о мерах по предупреждению и противодействию коррупции в МАУ ДО СШ № 17 (Антикоррупционная политика).

1.3 В Порядке используются следующие понятия:

«платные услуги» - услуги, предоставляемые учреждением физическим и юридическим лицам для удовлетворения их духовных, интеллектуальных, информационных, культурно - досуговых и других потребностей социально-культурного характера, а также услуги, оказываемые учреждениями в рамках уставной деятельности, реализация которых направлена на увеличение доходов и расширение спектра предлагаемых услуг и на которые сложился устойчивый рыночный спрос.

«услуга» - деятельность юридического или физического лица, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых отношений;

- услуги, оказываемые учреждением в рамках уставной деятельности, реализация которых направлена на увеличение доходов и расширение спектра предлагаемых услуг и на которые сложился устойчивый рыночный спрос;

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

«исполнитель» - учреждение дополнительного образования, далее именуемое «Учреждение», оказывающее платные услуги физической культуры и спорта и прочие услуги;

«недостаток платных услуг» - несоответствие платных 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 услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора;

«существенный недостаток платных 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;

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

1.5 Деятельность по оказанию платных услуг предусмотрена Уставом Учреждения и не является предпринимательской.

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 услуг, выявление которых заказчиком влечёт за собой ответственность исполнителя в соответствии установленными требованиями.

3.2 К недостаткам платных услуг в соответствии с настоящим Порядком относятся следующие:

- Нарушение сроков оказания платных услуг (сроков начала и (или) окончания оказания платных услуг и (или) промежуточных сроков оказания платной услуги) либо, если во время оказания платных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок;
- Оказание платных услуг в месте, расположенном по иному адресу, в отличие от того, который указан в договоре на оказание платных услуг;
- Несоблюдение исполнителем утверждённого расписания занятий;
- По окончании услуг выдан оформленный ненадлежащим образом документ об услуге, или выдан документ, не предусмотренный договором;

- Привлечение к оказанию платных услуг педагогических работников, не указанных в договоре в случае, если в договоре были указаны конкретные педагогические работники;
- Отсутствие у исполнителя или наличие в неисправном состоянии необходимого оборудования для качественного оказания платных услуг;
- Несоответствие уровня образования и квалификации педагогических работников установленным требованиям или условиям договора;
- Конструктивные, производственные или иные недостатки услуги, вследствие которых причинён или может быть причинён вред жизни, здоровью или имуществу обучающегося;
- Несоответствие условий оказания платной услуги санитарным и иным нормам, правилам, требованиям, установленным для оказания платных услуг;
- Недостаточное качество оказания платной услуги (используемых методов услуг, неполное или некорректное раскрытие изучаемого материала педагогическим работником, неполные ответы на вопросы заказчика или отсутствие ответов вообще, отсутствие возможности задавать вопросы, обращение с заказчиком в грубой, некорректной или иной недопустимой форме и т.д.);
- Конфликт интересов педагогического работника, оказывающего платные услуги;
- Нарушение прав, заказчика или их законных представителей при оказании платных услуг;
- Иные недостатки и существенные недостатки платных услуг, выявленные заказчиком.

3.3 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 услуг

4.1 При обнаружении недостатка платных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного оказания услуг;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков, оказанных платных услуг своими силами или третьими лицами.

4.2 Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

4.3 Если исполнитель нарушил сроки оказания платных услуг, сроки начала и (или) окончания оказания платных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной услуги либо если во время оказания платных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

- а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных услуг и (или) закончить оказание платных услуг;
- б) поручить оказать платные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости платных услуг;
- г) расторгнуть договор.

4.4 Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных услуг, а также в связи с недостатками платных услуг.

4.5 При выявлении недостатков (существенных) недостатков платных услуг заказчик имеет и иные права в соответствии с действующим законодательством.

5 Действия заказчика и исполнителя при обнаружении недостатка платных услуг

5.1 При обнаружении недостатка платных услуг заказчик, если иное не предусмотрено договором, в произвольной форме пишет заявление о выявлении недостатка платных услуг (далее Заявление) на имя директора учреждения (далее Руководитель), 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 ответственному лицу исполнителя за организацию оказания платных услуг (далее Ответственное лицо).

5.3 Ответственное лицо после получения Заявления обеспечивает:

5.3.1 Регистрацию Заявления в установленном у исполнителя порядке и оперативное информирование Руководителя о поступившем Заявлении;

5.3.2 Организацию в сроки, указанные в настоящем Порядке, рассмотрения Заявления с целью немедленного устранения недостатков платных услуг и наиболее полного удовлетворения законных интересов и требований заказчика;

5.3.3 Сбор необходимых материалов и их направление на комиссию исполнителя по урегулированию споров между участниками отношений платных услуг, в случаях, если недостатком платной услуги являются сообщённые в Заявлении сведения:

- о конфликте интересов педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности;
- по иным вопросам, относящимся к компетенции комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками отношений платных услуг.

5.4 Если недостатком платной услуги по сведениям Заказчика является конфликт интересов педагогического работника, то Руководитель до принятия решения комиссии исполнителя по урегулированию споров между участниками отношений платных услуг в соответствии с действующим законодательством принимает все необходимые меры по недопущению возможных негативных последствий возникшего или возможного конфликта интересов педагогического работника для участников отношений при оказании платных услуг.

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

5.6 В период рассмотрения Заявления исполнитель принимает все необходимые меры по устранению выявленных недостатков платных услуг и по урегулированию возникших вопросов в целях полного исполнения условий договора.

5.7 Если заказчиком обнаружен существенный недостаток оказанных (оказываемых) платных 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 исполнителя, задействованные в оказании платных услуг, несут ответственность за выполнение данного Порядка в соответствии требованиями законодательства.

6.2 Ответственным лицом за организацию работы по данному Порядку является Руководитель или уполномоченное им лицо.