



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»
ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ»
(г. Казань)**

П Р И К А З

01.06.2020

№ 01-02/053

Об утверждении Порядка информирования заказчика об оказании платных образовательных услуг

1. Утвердить прилагаемый Порядок информирования заказчика об оказании платных образовательных услуг.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора А.М. Миннахметова.

Директор

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 7A008000A4AA00B74598CD620F2A87F1
Владелец: Салимзянов Булат Ильдарович
Действителен с 09 08 2019 до 09 11 2020

Б.И. Салимзянов

Порядок информирования заказчика об оказании платных образовательных услуг

Казань 2020

Содержание

1.	Общие положения	2
2.	Права заказчика в сфере информирования при получении платных образовательных услуг	2
3.	Система информирования заказчика при оказании платных образовательных услуг	3
4.	Информирование об исполнителе и об осуществляемой им деятельности посредством размещения информации на официальном сайте исполнителя	4
5.	Информирование об исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах посредством размещения информации на информационных стендах исполнителя	5
6.	Непосредственное информирование заказчика при его личном обращении к исполнителю для оказания платных образовательных услуг	6
7.	Ответственные лица за организацию информирования заказчика при оказании платных образовательных услуг	7
	Приложение	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок регулирует отношения, возникающие при необходимости информирования Заказчика об оказываемых в Федеральном государственном автономном учреждении «Учебно-методический центр» Федеральной антимонопольной службы» (г. Казань) (далее – Исполнитель) платных образовательных услугах.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

1.3. Исполнитель обязан до заключения Договора и в период его действия предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

1.4. Исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объёме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации».

1.5. Информация, предусмотренная пунктами 1.3 и 1.4 настоящего Порядка, предоставляется Исполнителем в месте фактического оказания платных образовательных услуг.

2. ПРАВА ЗАКАЗЧИКА В СФЕРЕ ИНФОРМИРОВАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Заказчик вправе получать в установленном порядке всю необходимую информацию об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.2. Исполнитель обязан предоставлять Заказчику актуальную и подробную информацию о:

- Исполнителе, об оказываемых платных образовательных услугах, о порядке и условиях предоставления платных образовательных услуг;
- свойствах оказываемых услуг и их соответствии установленным требованиям;
- цене и условиях оплаты, порядке и условиях возврата денежных средств;

- договоре на оказание платных образовательных услуг и вытекающих из него правах, обязанностях и ответственности, в том числе о возможностях предъявления претензий к Исполнителю;

- порядке действий Заказчика и Исполнителя при выявлении Заказчиком или Обучающимся недостатков и(или) существенных недостатков платных образовательных услуг;

- уровне образования, квалификации и опыте работы педагогических работников, непосредственно оказывающих платные образовательные услуги;

- документе, который будет выдан Заказчику или Обучающемуся после оказания платных образовательных услуг;

- ответственных лицах Исполнителя за организацию оказания платных образовательных услуг.

Заказчик вправе получать от Исполнителя дополнительную информацию о предлагаемых или уже оказываемых платных образовательных услугах.

Информация об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах должна доводиться до Заказчика в доступной для Заказчика форме.

Предоставляемая Заказчику информация о платных образовательных услугах не должна приписывать услугам отсутствующие у них свойства или присваивать им особые свойства, если в действительности их свойства не отличаются от свойств всех аналогичных услуг.

3. СИСТЕМА ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Исполнитель в целях информирования Заказчика об оказываемых платных образовательных услугах формирует систему информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг (далее - Система информирования).

3.2. Система информирования включает в себя следующие компоненты:

- обеспечение открытости и общедоступности информации об Исполнителе и о его деятельности посредством размещения необходимой информации на официальном сайте Исполнителя в установленном порядке;

- размещение информации об Исполнителе и об оказываемых платных образовательных услугах на информационных стендах;

- личное информирование Заказчика при его непосредственном обращении к Исполнителю для получения платных образовательных услуг и в процессе оказания данных услуг посредством консультации и предоставления Памятки (приложение);

- определение Исполнителем ответственных лиц, обеспечивающих организацию информирования.

4. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОБ ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ ИМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСРЕДСТВОМ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель размещает на своём официальном сайте в сети «Интернет»:

4.1.1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец (примерную форму) Договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе, образец заявки на обучение.

4.1.2. Перечень оказываемых платных образовательных услуг (при необходимости с характеристикой каждой услуги).

4.1.3. Информацию:

а) о дате создания организации, об учредителе, о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

б) о структуре и об органах управления учреждения, в том числе:

- наименование структурных подразделений (органов управления);

- фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;

- фамилию, имя, отчество и должность ответственного лица за организацию оказания платных образовательных услуг, его местонахождение, часы приёма, номер телефона, адрес электронной почты;

- фамилия, имя, отчество и должность уполномоченного лица за непосредственное информирование об Исполнителе и об оказываемых им платных образовательных услугах, его местонахождение, часы приёма, номер телефона, адрес электронной почты;

в) об уровне образования;

г) о формах обучения;

д) о нормативном сроке обучения;

е) об описании образовательной программы;

ж) о календарном плане образовательных курсов;

з) о языках, на которых осуществляется образование (обучение);

и) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе:

- фамилия, имя, отчество работника;
- занимаемая должность;
- преподаваемые дисциплины;
- стаж работы по специальности;
- информация об образовании и повышении квалификации работников.

к) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся;

4.1.4. Копии:

- а) Устава;
- б) лицензии на осуществление образовательной деятельности;
- в) локальных нормативных актов, предусмотренных Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации».

4.1.5. Отчет о результатах самообследования;

4.1.6. Исполнитель вправе также размещать на своём официальном сайте иную информацию о себе и об осуществляемой им деятельности, включая оказание платных образовательных услуг.

5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ ИМ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ ПОСРЕДСТВОМ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ ИСПОЛНИТЕЛЯ

5.1. На информационных стендах Исполнитель размещает:

5.1.2. Следующую информацию о себе:

а) о месте нахождения образовательной организации, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

б) о структуре и об органах управления образовательной организации, в том числе:

- фамилию, имя, отчество и должность ответственного лица за организацию оказания платных образовательных услуг, его местонахождение, часы приёма, номер телефона, адрес электронной почты;

- фамилия, имя, отчество и должность уполномоченного лица за непосредственное информирование об Исполнителе и об оказываемых им платных

образовательных услугах, его местонахождение, часы приёма, номер телефона, адрес электронной почты;

- в) перечень платных образовательных услуг;
- г) стоимость обучения по каждой образовательной программе (услуге);
- д) о формах обучения;
- е) об ориентировочных сроках обучения;

5.1.3. Копию лицензии на осуществление образовательной деятельности;

5.1.4. Документы о платных образовательных услугах:

- а) Положение об оказании платных образовательных услуг;
- б) Примерную форму (образец) Договора об оказании платных образовательных услуг;
- в) Порядок разрешения споров между Исполнителем и Заказчиком при обнаружении Заказчиком недостатка или существенного недостатка платных образовательных услуг.

5.2. Исполнитель вправе также размещать на информационных стендах иную информацию о себе и об оказываемых им платных образовательных услугах.

6. НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА ПРИ ЕГО ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ К ИСПОЛНИТЕЛЮ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

6.1. Непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг при его личном обращении к Исполнителю осуществляет ответственное и /или уполномоченное лицо.

6.2. Ответственное и/или уполномоченное лицо при обращении Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг:

- разъясняет Заказчику интересующие его вопросы оказания платных образовательных услуг у Исполнителя;

- знакомит Заказчика с Правилами оказания платных образовательных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706, Положением об оказании платных образовательных услуг, Памяткой для заказчика платных образовательных услуг и иными локальными нормативными актами Исполнителя по вопросам оказания платных образовательных услуг;

- предоставляет развёрнутую информацию об оказываемых платных образовательных услугах;

- предоставляет информацию о Договоре на оказание образовательных услуг в соответствии с установленными требованиями;

- предоставляет Заказчику информацию об Исполнителе и об осуществляемой им деятельности, включая оказание платных образовательных услуг;

- информирует Заказчика о его правах и обязанностях при оказании платных образовательных услуг, о правах и обязанностях Исполнителя.

6.3. Ответственное и /или уполномоченное лицо:

6.3.1. Предоставляет для ознакомления по требованию Заказчика:

- а) копию устава Исполнителя;
- б) копию лицензии на осуществление образовательной деятельности.

6.3.2. В случае, если Заказчик обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию ответственного/уполномоченного лица, Заказчику даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. В целях организации работы по информированию Заказчика при оказании платных образовательных услуг, в том числе непосредственному информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг при его личном обращении, назначается ответственное и/или уполномоченное лицо. Таким лицом может быть назначен начальник и/или специалист учебно-методического отдела или иные лица, ответственные за организацию оказания платных образовательных услуг.

7.2. Ответственное и/или уполномоченное лицо:

7.2.1. В своей деятельности по организации информирования и по непосредственному информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг:

- руководствуется настоящим Порядком;
- взаимодействует с другими подразделениями Исполнителя по вопросам информирования Заказчика об оказании платных образовательных услуг.

7.2.2. Обязан знать:

- требования законодательства Российской Федерации, в том числе локальных нормативных актов, по вопросам оказания платных образовательных услуг, обеспечению прав Заказчика и Обучающегося;
- функции учреждения;
- права, обязанности и ответственность сотрудников и педагогических работников.

7.3. Ответственное и/или уполномоченное лицо:

- организует функционирование Системы информирования в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

- обеспечивает контроль за состоянием работы по информированию Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг;

- предлагает руководству, разрабатывает и в пределах своей компетенции реализует мероприятия, направленные на совершенствование информирования Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг в соответствии с установленными требованиями.

7.4. Ответственное и/или уполномоченное лицо несет ответственность за организацию работы и за непосредственное информирование Заказчика по вопросам оказания платных образовательных услуг в пределах своей компетенции в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

**Памятка для заказчика
платных образовательных услуг**

Оказание платных образовательных услуг в Федеральном государственном автономном учреждении «Учебно-методический центр» Федеральной антимонопольной службы» (г. Казань) (далее - Центр) регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданским кодексом РФ;
- Бюджетным кодексом РФ;
- Налоговым кодексом РФ;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;
- Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 25.10.2013 № 1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам»;
- Уставом и иными локальными нормативными актами Центра.

В соответствии со ст. ст. 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей» Центр обязан до заключения договора предоставить потребителю достоверную информацию об исполнителе и оказываемых образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

- а) полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя - юридического лица;
- б) место нахождения исполнителя;
- в) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон заказчика или полное наименование заказчика - юридического лица;
- г) место нахождения или место жительства заказчика;

д) фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место жительства, телефон (указывается в случае оказания платных образовательных услуг в пользу обучающегося, не являющегося заказчиком по договору);

е) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

ж) полная стоимость образовательных услуг, порядок их оплаты;

з) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии);

и) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенного уровня, вида и (или) направленности);

к) форма обучения;

л) сроки освоения образовательной программы (продолжительность обучения);

м) вид документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);

н) порядок изменения и расторжения договора;

о) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

Сведения, указанные в договоре об оказании платных образовательных услуг, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте Центра в сети «Интернет» на дату заключения договора.

В соответствии с п. 5 ст. 54 Закона «Об образовании» Центр вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору об оказании платных образовательных услуг с учетом покрытия недостающей стоимости платных образовательных услуг за счет собственных средств, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц. Основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения обучающихся.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков оказанных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами и учебными планами, Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного оказания образовательных услуг;

б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанных образовательных услуг не устранены исполнителем.

Заказчик также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

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

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;

г) расторгнуть договор.

Кроме того, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания образовательных услуг, а также в связи с недостатками оказанных образовательных услуг.

По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующем случае:

а) применение к обучающемуся отчисления как меры дисциплинарного взыскания;

б) невыполнение обучающимся по дополнительной профессиональной образовательной программе (части образовательной программы) обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы (части образовательной программы) и выполнению учебного плана;

в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;

г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;

д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

При обнаружении недостатков платных образовательных услуг Заказчик вправе предъявить Исполнителю претензию. Претензия составляется в 2-х

экземплярах (один передается исполнителю, другой остается у заказчика), на экземпляре Заказчика Исполнитель должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения требований заказчика).

В случае непринятия Исполнителем претензии, Заказчик вправе направить ее на адрес Исполнителя по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения требований) по адресу: 420059, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, Оренбургский тракт, 24.

В случае отказа Исполнителем добровольно удовлетворить требования, Заказчик вправе обжаловать действие/бездействие должностных лиц и сотрудников Исполнителя в установленном порядке (ст. 11 ГК РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

По всем вопросам, связанным с оказанием платных образовательных услуг, Заказчик вправе обратиться:

- лично в кабинет 308 к начальнику учебно-методического отдела Арстангалеевой Гульюзум Фазельжановне;
- по телефону: +7 843 200 18 20

График работы учебно-методического отдела: пн–пт 8:30–17:30 (МСК)

Адрес электронной почты: emc@fas.gov.ru

факс: +7 843 200 18 24