

«Утверждаю»

«21» 10. 2015

Директор АНО дополнительного
образования детей и взрослых
Школы иностранных языков
«Северная звезда»
Гришачева Н.Е.



Положение

О контроле качества оказания образовательных услуг

1. Общие положения
2. 1.1 Настоящее положение определяет содержание и регулирует деятельность организации дополнительного образования по контролю качества оказания платных образовательных услуг.
- 1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с:
 - Законом РФ от 29.12.2012 года N 27393 "Об образовании в Российской Федерации";
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Законом РФ от 07.02.1992г. N 2300-1 "О защите прав потребителей;
 - Правилами оказания платных образовательных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 N 706;
 - Уставом АНО "Школа иностранных языков "Северная звезда"
3. 2. Основные понятия
- 2.1 В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:
 - "Заказчик" - физическое или юридическое лицо, заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора об обучении;
 - "Исполнитель" - АНО "Школа иностранных языков "Северная звезда" (в дальнейшем Школа), осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся;
 - "Недостаток платных образовательных услуг" - несоответствие платных образовательных услуг обязательным требованиям, предусмотренным законом в установленном им порядке, или условиям договора или целям, для которых платные образовательные услуги используются и о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами;
 - "Обучающийся" - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;
 - "Платные образовательные услуги" - осуществление образовательной деятельности по договорам, заключаемым при приеме на обучение;
 - "Средства обучения и воспитания" - оборудование Школы, учебно-наглядные пособия, компьютеры, Интернет и иные материальные объекты, включая учебники, учебные пособия и дневники обучающихся, необходимые для организации образовательной деятельности;
 - "Качество образования" - комплексная характеристика образовательной деятельности, подготовка обучающегося,

выражающая степень их соответствия требованиям и потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;

- “Конфликт интересов”- ситуация, при которой у педагогического работника, администрации, заказчика возникает противоречие между личной заинтересованностью и интересами другого участника учебно-воспитательного процесса, что может повлиять на надлежащее исполнение профессиональных обязанностей и получением ожидаемых результатов;
- “Независимая оценка качества образования”- оценка качества образования, которая осуществляется в порядке, предусмотренном ФЗ “Об образовании в РФ” в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ в интересах заказчика.

3. Цель и основные задачи контроля качества знаний/образовательных услуг

3.1 целью контроля качества оказания платных образовательных услуг в АНО “Школа иностранных языков “Северная звезда” являются:

- оценка соблюдения требований законодательства об образовании, правил оказания платных образовательных услуг;
- оценка соблюдения требований локальных нормативных актов Школы, регулирующих правила оказания платных образовательных услуг;
- Оценка соблюдения требований договоров на оказание платных образовательных услуг;
- Соблюдение прав заказчика и обучающегося при оказании платных образовательных услуг;
- получение достоверной информации о качестве оказания платных образовательных услуг;
- анализ качества административных, кадровых, материально-технических ресурсов, используемых в процессе оказания платных образовательных услуг;
- разработка предложений и мероприятий, направленных на устранение недостатков оказываемых платных образовательных услуг, повышение их качества;
- определение потребностей педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг, в получении дополнительных профессиональных знаний;
- внедрение мотивационных механизмов повышения профессиональной ответственности педагогических работников, задействованных в оказании платных образовательных услуг;
- выявление зон неэффективности в процессе оказания платных образовательных услуг, разработка и принятие мер по их устранению;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий;
- изучение и обеспечение удовлетворенности потребителей (заказчиков) платных образовательных услуг их качеством.

4 Объект, содержание, формы, методы и документация контроля качества оказания платных образовательных услуг.

4.1 Объектом контроля качества в Школе является преподавание английского языка, осуществляемое по установленным учебным программам и за счёт

средств физических и (или) юридических лиц по договорам, заключаемым при приеме на обучение.

4.2 Содержание контроля качества оказания платных образовательных услуги Школе определяется в соответствии с задачами контроля, обусловленном планом учебно-воспитательной работы Школы.

4.3 При осуществлении контроля качества оказания платных образовательных услуг используются следующие формы:

- Проверка соответствия прохождения учебной программы календарно-тематическому планированию.
- Проверка школьной документации - журналов занятий, рабочих поурочных планов преподавателей (наличие), дневников и тетрадей обучающихся, входных и итоговых тестов (выборочно).
- Входное, полугодовое, итоговое тестирование уровня обученности обучающихся по основным видам речевой деятельности.
- Посещение учебных занятий с целями, обусловленными годовым планом учебно-воспитательной работы Школы.
- Тестирование языкового и профессионального уровня преподавателей (в формате общероссийских экзаменов ОГУ, ЕГЭ, Кембриджских экзаменов ТКТ, PET, FCE).
- Отчеты преподавателей о системе организации занятий/прохождения программы по различным аспектам речевой деятельности.

4.4 Периодичность контроля качества оказания платных образовательных услуг регламентируется годовым Планом работы Школы, а также принятыми локальными нормативными актами по проведению внутришкольного контроля за качеством образовательной деятельности.

4.5 По результатам контроля качества платных образовательных услуг администрация принимает решение в соответствии с нормативными локальными актами.

5 Результаты контроля качества оказания платных образовательных услуг

5.1 Основными результатами контроля качества оказания платных образовательных услуг считаются:

- Знание педагогическими работниками Школы настоящего Положения, локальных нормативных актов организации, регламентирующих качественную организацию оказания платных образовательных услуг.
- Неукоснительное соблюдение всеми работниками школы положений заключенных договоров.
- Своевременное выявление и предотвращение недостатков в сфере оказания качественных платных образовательных услуг; отсутствие конфликта интересов всех участников организации платных образовательных услуг.

5.2 Результаты контроля качества платных образовательных услуг заслушиваться на собраниях педагогического коллектива.

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

6.1 Ответственным лицом за организацию контроля качества оказания платных образовательных услуг в Школе является директор.

6.2 В своей деятельности по контролю качества оказания платных образовательных услуг директор Школы руководствуется настоящим Положением, а также иными локальными нормативными актами Школы, регламентирующими ее деятельность по внутреннему контролю качества образовательной деятельности.

6.3 Директор школы обеспечивает подробное ознакомление с настоящим Положением всех работников школы, задействованных в организации либо непосредственном оказании платных образовательных услуг, под роспись.

6.4 Директор Школы может возложить на заместителя, администратора, старших преподавателей или иных работников школы по своему усмотрению ответственность за проведение определенного/отдельного вида контроля качества оказания платных образовательных услуг.

7 Заключительные положения.

7.1 Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

7.2 Изменения в настоящее положение могут быть внесены приказом директора Школы путем утверждения Положения в новой редакции.

7.3 Все работники школы несут ответственность за соблюдением настоящего Положения в установленном законодательством порядке.