Утверждаю

Директор

Проханова Р.К.

«15» августа 2015 г.

Порядок организации обучения и оказания платных образовательных услуг

Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации и регулирует вопросы, связанные с предоставлением платных образовательных услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность – ИП Проханова Р.К.

1.Используемые термины

Образовательные услуги - (далее по тексту - Услуги) — услуги по обучению иностранным языкам, оказываемые ИП Прохановой Р.К. на основании договора возмездного оказания образовательных услуг (далее - договор); ИП Проханова Р.К. является Исполнителем по Договору.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора.

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу, в пользу которого заключён Договор.

Дистанционное обучение - обучение, которое проводится посредством информационных и телекоммуникационных технологий с использованием e-mail сообщений, видеоконференций, on-line тестирований, интернет-уроков, вебинаров, skype-общений и т.д.

Академический час для всех видов занятий составляет 45 астрономических минут.

2. Правила приема обучающихся

2.1. Для обучения по программам дополнительного образования принимаются взрослые обучающиеся и дети от 3 до 18 лет.

2.2. Прием иностранных граждан, лиц без гражданства осуществляется на общих основаниях.

2.3. По выбору Заказчика обучение может проводится индивидуально или в группе.

2.4. В группу принимаются все желающие, имеющие подходящий для занятий уровень владения иностранным языком и соответствующий возраст. Максимальное количество человек в группе определено в Договоре.

2.5. Договор на индивидуальное обучение заключается в интересах конкретного оговоренного Заказчиком лица.
2.6. Обучающийся может быть зачислен в уже действующие группы, с учётом уровня его знаний. В этом случае продолжительность освоения образовательной программы для него соразмерно уменьшается.
2.7. Исполнитель заключает договор с Заказчиком при возможности оказать услугу. В приёме на обучение может быть отказано, если оказание образовательной услуги существенно затруднено или невозможно, в частности: при отсутствии свободных мест в группе, при отсутствии в данный момент подходящей для заказчика группы, при отсутствии у заказчика технической возможности для прохождения обучения дистанционно и т.п.

3. Предоставление информации о платных образовательных услугах и порядок оформления договорных отношений

3.1. Основанием для возникновения образовательных отношений является: заключение договора, оплата обучения.
- Для правильного выбора Услуги ИП Проханова предоставляет возможность Заказчику до заключения договора ознакомиться с достоверной информацией и документами:
- наименование организации и место проведения занятий в группах;
- характеристики реализуемых образовательных программ, формы и сроки их освоения;
- основные и дополнительные образовательные программы;
- стоимость образовательных услуг и порядок их оплаты;
- типовой договор об оказании платных образовательных услуг и другие документы, регламентирующие организацию образовательного процесса;
- адрес и телефон учредителя.
Информация размещена в учебных центрах в удобном для обозрения месте, а также на официальном сайте Исполнителя.
3.2. До оформления договора Заказчик заполняет анкету, а Обучающийся проходит тестирование на знание иностранного языка.
3.3. Обучающемуся определяется учебная группа в соответствии с уровнем знания языка, возраста и с желаемым графиком занятий.
3.4. Стороны оформляют и подписывают договор в простой письменной форме, в двух экземплярах. При обучении с использованием дистанционных технологий договор может быть заключен путём обмена документами в электронном виде.
3.5. В договоре содержатся обязательные условия, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 М 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг" и дополнительные положения, обусловленные особенностями оказания услуг, не противоречащие действующему законодательству.

3.6. Заказчик производит оплату услуги до начала обучения. До оплаты Услуг допуск Обучающегося к занятиям не производится.

4. Оплата услуг

4,1. Стоимость услуг, порядок и условия оплаты определяются в договоре.

4.2. Обязанности ИП Прохановой Р.К. по оказанию Услуг наступают при условии поступления на его расчётный счёт оплаты. Заказчик по требованию Исполнителя предоставляет копию документа, подтверждающего оплату.

4.3. Стоимость услуг устанавливается на основании калькуляции затрат ИП Прохановой Р.К., связанных с организацией и проведением работы по предоставлению платных образовательных услуг (оплата труда персонала; приобретение материальных запасов; аренда и обслуживание помещения, иные затраты, связанные с оказанием платной образовательной услуги и функционирования ИП Прохановой Р.К,, прибыль).

4.4. Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением вынужденного увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, который определяется основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период. Условия допустимости изменения цены и порядок введения новых цен установлены в договоре.

5. Начало обучения, период адаптации

5.1. До начала обучения Обучающийся проходит тестирование (письменно / устно / дистанционно). Тестирование является обязательным при определении Обучающегося в группы по любым программам обучения кроме уровня А0 (начинающие).

5.2. Тестирование является бесплатным для Заказчиков намеренных заключать договор на обучение.

5.3. Дата начала занятий в каждой учебной группе определяется Исполнителем.

5.4. Период адаптации Обучающегося к процессу обучения составляет до двух недель с момента начала обучения.

5.5. Если окажется, что уровень знаний Обучающегося существенно отличается (будет ниже или выше) от общего уровня в группе, ему будет предложен перевод в другую группу. О несоответствии уровня Обучающегося Преподаватель сообщает администратору учебного центра, который обязан в кратчайшее время передать информацию Заказчику. Обучающийся или его представитель также должен сообщить Администратору об имеющемся несоответствии, как только это станет ему известно.

5.6. Учебные пособия, применяемые Исполнителем для реализации образовательной программы, Заказчик приобретает самостоятельно. Наличие и использование на занятиях учебников и рабочих тетрадей является обязательным условием прохождения образовательной программы. Исполнитель не предоставляет взамен учебников их копии или иные заменяющие материалы.

5.7. Обучающимся на занятии выдаются дополнительные бесплатные

раздаточные материалы по теме урока, а в дни проведения промежуточного или итогового тестирования - тестовые материалы.

5.8. Для учебных целей на занятиях могут использоваться аудио и телевизионная техника, применяться компьютерные технологии.

6. Досрочное прекращение обучения

6.1. В адаптационный период возможен отказ от услуги и досрочное прекращение Договора с возвратом средств при соблюдении следующих условий:

6.1.1. При обучении по долгосрочной программе отказ может быть заявлен Обучающимся или его представителем в течение первых двух недель обучения.

6.1.2. При обучении по краткосрочной программе отказ может быть заявлен Обучающимся или его представителем не позднее, чем после первых двух состоявшихся и посещенных Обучающимся в группе занятий.

6.1.3. Заказчик должен предоставить в учебный центр письменный отказ от дальнейшего обучения, форма заявления предоставляется администратором учебного центра;

6.1.4. Исполнитель возвращает уплаченные по Договору деньги за вычетом стоимости состоявшихся с участием Обучающегося в группе занятий.

6.2. В иных случаях досрочного прекращения обучения для получения неизрасходованного остатка денежных средств Заказчик должен подать администратору учебного центра заявление по установленной форме не менее, чем за:

- 14 (четырнадцать) календарных дней до предполагаемой даты последнего дня занятий.

6.3. С момента подачи Заявления (п.6.2.) и до даты прекращения договора стороны продолжают исполнять принятые по договору обязательства (по оплате, обучению и др.) в полном объёме. Договор будет расторгнут только по истечении указанных сроков.

7. Пропуск и компенсация занятий, изменение графика занятий

7.1. При пропуске занятий возможна их компенсация если:

- Обучающийся старше 7 лет;
- пропущенные занятия были оплачены:
- занятия пропущены Обучающимся по уважительной причине (болезнь, командировка, участие в спортивных соревнованиях, сдача экзаменов) с предоставлением копий подтверждающих документов: справка о болезни или больничный лист, справка с работы о командировке и др.

7.2. Отпуск или школьные каникулы не являются уважительной причиной пропуска занятий.

7.3. Компенсация предоставляется только при обучении на следующих программах обучения:

- общие курсы иностранного языка;
- подготовка к экзаменам.

7.4. Для Обучающихся в возрасте от 3 до 7 лет компенсация не предоставляется.

В случае пропуска занятий такими Обучающимися по причине болезни с предоставлением подтверждающих документов оплата занятий приостанавливается, но не более чем на 2 учебных занятия за календарный месяц, и учитываются при дальнейшем расчете за Услуги.
7.5. О необходимости компенсации занятий Заказчик подаёт администратору учебного центра письменное заявление по установленной форме не позднее 7-ми рабочих дней со дня окончания болезни или командировки. В более поздние сроки заявление не принимается и компенсация не предоставляется.
7.6. Компенсация может быть предоставлена в виде:
- индивидуальных консультаций с преподавателем или занятии в мини-группах соответствующего уровня в отведенные для этого дни и время;
- временного предоставления места в имеющейся «смежной» группе, которая проходит пропущенный обучающимся материал, для отработки пропущенных уроков.
7.7. Дата и время начала индивидуальной консультации согласовываются Исполнителем и Обучающимся или его представителем совместно.
7.8. Исполнитель имеет право самостоятельно назначить любого свободного преподавателя для проведения индивидуальной консультации.
7.9. Длительность отработки пропущенных занятий в «смежной» группе аналогичного уровня соответствует количеству пропущенных академических часов.
7.10. Обучающийся имеет право на одну индивидуальную консультацию в месяц.
7.11. Длительность индивидуальной консультации и занятий в мини-группах устанавливается в зависимости от общего количества пропущенных академических часов и рассчитывается из соотношения 10 минут компенсации за один академический час пропущенных занятий.
7.12. Предоставленные и неиспользованные Обучающимся консультации или занятия в «смежных» группах повторно не предоставляются.
7.13. До проведения консультации Обучающийся обязан самостоятельно выучить слова к пропущенным урокам, выполнить домашние задания, подготовить вопросы по материалу пропущенных занятий, вызывающему затруднения.
7.14. Заказчик может приостановить занятия на период от одной недели (но не более трех недель) в течение учебной программы без сохранения места в группе. Заявление о приостановке занятий подаётся за две недели до первого пропущенного занятия. В этом случае уплаченные деньги за обучение, которое будет пропущено на основании Заявления, будут учтены при дальнейшем расчете за Услуги.
7.15. При пропуске более 6-ти занятий подряд Обучающемуся может быть предложен переход в другую группу подходящего уровня.
7.16. Если основной график работы или учёбы Обучающегося не позволяет ему посещать занятия по графику группы, такому Обучающемуся может быть

предоставлена возможность занятий по индивидуальному или плавающему графику с учётом следующих условий:

- Индивидуальный график предполагает посещение меньшего количества занятий в неделю (например, одно занятие в неделю вместо двух). Предоставляется, когда график работы или учёбы Обучающегося совпадает с плановыми занятиями в учебном центре Исполнителя.
- Плавающий график предполагает посещение меньшего количества занятий в месяц (но не менее 50%) без выбора конкретных дней недели. Предоставляется лицам, работающим посменно, вахтово и т.п.
- О переходе на такой график Заказчик предоставляет письменное заявление по специальной форме Исполнителя.
- Условием успешного прохождения программы и получения сертификата при индивидуальном и плавающем графике является обязательная отработка пропущенных занятий. Отработка производится в форме платных индивидуальных занятий по правилам обучения в группе.

8. Проведение учебных занятий, режим занятий обучающихся,

8.1. ИП Проханова Р.К. самостоятельно организует образовательный процесс, выбирает формы, методы и средства обучения, создает необходимые условия для успешного освоения образовательных программ. При установлении режима занятий учитываются права и законные интересы обучающихся с целью обеспечения максимальной результативности учебных занятий, снижения риска переутомления и причинения вреда здоровью обучающихся.

8.2. Начало и окончание обучения по образовательной программе определяются календарным учебнымграфиком, учебным планом, рабочими программами и расписанием.

8.3. Дни и время занятий, их количество устанавливаются согласно утверждённому расписанию занятий. Расписание занятий по каждой программе составляется на весь период обучения и размещается в учебном центре.

8.4. Продолжительность одного занятия по программам дополнительного образования составляет от одного до четырех академических часов в зависимости от программы обучения и возрастной категории обучающихся.

8.5. Учебные каникулы в течение периода обучения не предусматриваются.

8.6. Порядок оказания услуг с использованием дистанционных технологий регулируется нормативным актом исполнителя: «Положение об использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных образовательных программ».

8.7. В чрезвычайных случаях (официальное объявление карантинных мероприятий, введение ограничительных режимов, возникновение иных форс-мажорных обстоятельств, препятствующих нормальному проведению занятий или угрожающих благополучию обучающихся) Исполнитель вправе отменить занятия и перенести их на иное время. Об изменении расписания администратор учебного центра своевременно информирует Заказчика.

8.8. Обучающиеся имеют возможность пользоваться в пределах учебного

центра предназначенными для учащихся материалами из библиотечного фонда ИП Проханова Р.К.
8.9. На занятии не допускается присутствие посторонних лиц (родителей Обучающихся, друзей, наблюдателей со стороны Заказчика).
8.10. За исключением времени нахождения на уроке, несовершеннолетние обучающиеся должны находится под присмотром родителей (законных представителей). Родители должны сопровождать несовершеннолетних обучающихся и несут ответственность за их безопасность.

9. Правила поведения и меры дисциплинарного воздействия

9.1. Дисциплина в учебном центре поддерживается на основе уважения человеческого достоинства Обучающихся, преподавателей и других сотрудников учебного центра. Психическое или физическое насилие не допускается.
9.2. Обучающийся обязан:
- бережно относиться к имуществу учебного центра, не мусорить;
- соблюдать график занятий; ответственность за опоздания и пропуски занятий без уважительной причины
несет Обучающийся и/или его законный представитель (родитель);
- соблюдать требования учебной программы;
- посещать занятия, добросовестно относиться к учебе и выполнению учебных заданий.
9.3. Обучающийся должен иметь на занятиях ручку или карандаш, и рекомендованный администрацией учебного центра комплект учебных пособий, соответствующий изучаемой программе, который приобретается самостоятельно.
9.4. Обучающемуся запрещается:
- приносить, передавать или употреблять спиртные напитки, табачные изделия, наркотические и токсические вещества в пределах учебного центра;
- приносить и использовать вещества, которые могут привести к взрыву или возгоранию, а также колющие, режущие предметы и любые виды оружия;
- применять физическую силу, совершать любые действия, влекущие за собой опасность как для окружающих, так и для собственной жизни и здоровья;
- употреблять грубые или нецензурные выражения по отношению к другим обучающимся, преподавателям и сотрудникам учебного центра;
- находясь на уроке отвлекать преподавателя и/или других обучающихся от учебного процесса.
9.5. Несовершеннолетние Обучающиеся должны сопровождаться к месту проведения занятий и обратно их законными представителями, которые несут ответственность за последствия несоблюдения данного условия.
9.6. В случае нарушения Правил поведения к Обучающемуся могут применяться меры дисциплинарного воздействия. До применения указанных мер у Обучающегося (его законного представителя) запрашивается письменное объяснение. Если по истечении трех рабочих дней объяснение не представлено,

составляется соответствующий акт и Исполнителем могут быть применены следующие меры воздействия:
- устное предупреждение (замечание);
- письменное предупреждение (выговор);
- отчисление (применяется к Обучающемуся, достигшему возраста пятнадцати лет); об отчислении Обучающегося издаётся распорядительный акт Исполнителя, Заказчику направляется соответствующее уведомление.
9.7. В случае порчи Обучающимся имущества учебного центра, а также при неисполнении Заказчиком договорных обязательств, Исполнитель вправе:
- требовать компенсации стоимости испорченного имущества, а при отказе - произвести взыскание в порядке, предусмотренном действующим законодательством;
- досрочно расторгнуть Договор на предоставление образовательных услуг.
9.8. В зависимости от характера и последствий нарушения меры дисциплинарного воздействия могут применяться в сочетании друг с другом.

10. Перевод и отчисление обучающихся

10.1. Обучающийся может быть переведён в другую группу при наличии в ней свободных мест в случаях:
- если в процессе обучения выяснится целесообразность обучения по программе иного уровня сложности;
- при длительном перерыве в обучении, если объём пропущенного материала не позволяет продолжить обучение в той же группе.
10.2. Отчисление обучающихся осуществляется в следующих случаях:
- на основании медицинского заключения, исключающего возможность получения ребёнком дополнительного образования в учебном центре;
- по добровольному желанию обучающихся или их родителей (законных представителей) прекратить получение дополнительного образования;
- в связи с завершением освоения дополнительной образовательной программы;
- в случае применения к обучающемуся старше 15 лет отчисления как меры дисциплинарного взыскания;
- в случае нарушения обязательств по оплате образовательных услуг и расторжения договора.
10.3. Отчисление обучающихся оформляется Распоряжением по учебному центру.
10.4. Учёт обучающихся производится путём ведения исполнителем списка группы. Документы, отражающие учёт движения обучающихся в учебном центре подлежат хранению один год с момента окончания образовательных отношений.

11. Завершение обучения

11.1. По завершении обучения производится проверка освоения обучающимися знаний, умений и компетенций по пройденной программе. Формы и содержание итогового тестирования зависят от вида образовательной программы.
11.2. При успешном прохождении обучающимся образовательной программы и

удовлетворительном прохождении финального теста Исполнитель оформляет сертификат об обучении с указанием пройденного уровня.
11.3. Сертификаты оформляются по запросу Заказчика и предоставляются в бумажной форме.
11.4. По окончании прохождения образовательной программы обучающимся рекомендуется сдача международных экзаменов, подтверждающих на межгосударственном уровне действительные показатели знания иностранного языка по установленным критериям для разных возрастных групп и разных уровней владения иностранным языком. Результаты сдачи экзаменов подтверждаются международным сертификатом.
11.5. Сдача международных экзаменов является отдельной платной услугой, получить информацию о которой Заказчик может у администратора учебного центра.

12. Правила безопасности

12.1. В случае любых чрезвычайных ситуаций Заказчикам и Обучающимся следует строго выполнять все указания администрации и специальных служб.
12.2. Заказчики и Обучающиеся, находясь в учебном центре, обязаны соблюдать правила пожарной безопасности. На территории учебных центров строго запрещено курить, использовать открытый огонь, пользоваться электроприборами без разрешения администрации, приносить легковоспламеняющиеся, ядовитые и сильно пахнущие вещества.
12.3. При обнаружении пожара в помещении (задымление, запах гари и др.) необходимо немедленно сообщить об этом администрации и покинуть здание. Самостоятельное тушение пожара не допускается.
12.4. При обнаружении подозрительных предметов необходимо сообщить об этом представителю администрации, при этом не следует самостоятельно предпринимать никаких действий.
12.5. Эвакуация должна производиться только по лестнице по эвакуационным выходам. Лифтом пользоваться запрещено! Возвращаться в помещение можно только с разрешения ответственных лиц.

13. Направление жалоб и предложений

13.1. При наличии у Заказчика жалоб на действия представителей Исполнителя, замечаний к процессу обучения либо предложений по организации работы Исполнителя Заказчик вправе изложить своё мнение в документе в форме:
- письменного документа на имя руководителя организации; документ направляется почтовым отправлением по адресу нахождения руководителя, указанному на официальном сайте организации либо может быть вручен администратору учебного центра;
- электронного документа на имя руководителя организации по адресу электронной почты руководителя, указанному на официальном сайте организации;
- внесения записи в «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в учебном центре;

13.2. Исполнитель направляет ответ на обращение Заказчика в срок 10 рабочих дней.

Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными актами Российской Федерации, в том числе:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей»,
- Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 М 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг",
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»,
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»,
- СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей".