

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования «Российский химико-технологический университет
имени Д.И. Менделеева»

Новомосковский институт (филиал)



Утверждено решением Ученого совета
НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева

12 2014 г.

Директор

Ю.Д. Земляков

**Положение о «Уголке потребителя»
в Новомосковском институте (филиале) ФГБОУ ВПО
«Российский химико-технологический университет
имени Д.И. Менделеева»**

Вводится в действие с момента утверждения

Используемые сокращения

- | | |
|--------------------------|--|
| Институт | – Новомосковский институт (филиал) ФГБОУ ВПО «Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева»; НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева |
| РХТУ им. Д.И. Менделеева | – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева |

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 с целью информирования участников образовательных отношений, предоставляющих и получающих платные образовательные услуги.

1.2. Настоящее Положение устанавливает требования, порядок создания и наполнения информационного стенда, называемого «Уголок потребителя», в Новомосковском институте (филиале) ФГБОУ ВПО «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»

1.3. Наличие «Уголка потребителя» - это обязанность организации при оказании платных образовательных услуг населению, определенная ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.

2. Технические требования

2.1. «Уголок потребителя» (то же, что и стенд с информацией по защите прав потребителей) – это отдельный стенд или группа стендов, содержащих информацию о образовательной организации, ее учредителе, вышестоящих органах

управления образованием, полезную для лиц, заключивших договор на оказание платных образовательных услуг с Институтом.

2.2. Стенд должен иметь прозрачные карманы для документов, возможен и вариант с папкой. Папка должна находиться на виду, к ней должен быть свободный доступ. На папке крупно указать: «Информация для потребителя».

2.3. Информация должна быть размещена в доступном для ознакомления месте в наглядной форме.

3. Материалы, размещаемые в «Уголке потребителя»

3.1. В соответствии со ст. 8-11 закона "О защите прав потребителя" от 07.02.1992 № 2300-1 и другими нормативно-правовыми актами требуется довести до потребителя информацию о государственной регистрации продавца и названии регистрирующего органа, а также сведения о лицензиях и аккредитации, в случае если осуществляемые виды деятельности подлежат лицензированию и (или) аккредитации

3.2. На информационных стендах «Уголка потребителя» должны быть размещены:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» (печатное издание).
- Сведения о учредителе Института;
- Телефоны и адреса вышестоящих организаций управления образованием;
- Адреса и телефоны организаций по защите прав потребителей;
- Телефоны экстренных служб;
- Правила торговли, установленные постановлением правительства РФ № 55;
- Копия лицензии с приложениями, а также информация об органе, выдававшем ее;
- Копия свидетельства о государственной аккредитации с приложениями, а также информация об органе, выдававшем ее;
- Положение об оказании платных образовательных услуг в Институте;
- Книга жалоб и предложений;
- Данное Положение о «Уголке потребителя»;
- Заключение о соответствии санитарным нормам помещений Института;
- Уровень и направленность реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;

3.3. Исполнитель обязан также предоставить для ознакомления по требованию потребителя.

- Устав РХТУ им. Д.И. Менделеева, Положение о Новомосковском институте (филиале) РХТУ им. Д.И. Менделеева;
- образцы договоров, в том числе об оказании платных дополнительных образовательных услуг;
- основные и дополнительные образовательные программы, стоимость образовательных услуг, которые включаются в основную плату по договору;

- дополнительные образовательные программы, специальные курсы, циклы дисциплин и другие дополнительные образовательные услуги, оказываемые за плату только с согласия потребителя;
- порядок приема и требования к поступающим.

3.4. Место нахождения данных документов, лицо, предоставляющее возможность с ними ознакомиться, период времени, когда это возможно, должны быть указаны в «Уголке потребителя».

3.5. Информация, представленная в «Уголке потребителя», должна быть полностью продублирована на официальном сайте Института.

4. Книга отзывов и предложений

4.1. Исполнитель (Институт) обязан иметь Книгу отзывов и предложений, которая представляется запросившему ее участнику образовательных отношений по его требованию. Книга отзывов и предложений помещается на видное место и предъявляется запросившему ее участнику образовательных отношений по первому требованию.

4.2. Обязанность контролировать правильность и своевременность оформления Книги возлагается на зам. директора по учебной и научной работе Института.

4.3. Если запросивший ее участник образовательных отношений решил воспользоваться ею, то администрация Института обязана предоставить ему место за столом, где у обращающегося будет возможность все обдумать и написать в спокойной обстановке.

4.4. Администрация Института не имеет право требовать у запросившего ее участника образовательных отношений документы, удостоверяющие личность, или же просить объяснить причины, по которым затребовали книгу отзывов и предложений.

4.5. Если обращающийся желает узнать о мерах, которые приняты администрацией по устранению недочетов, то он должен указать свой телефон и адрес. Администрация обязана дать ответ в письменной форме. Если же жалоба подана на администрацию Института, то рассмотреть ее должны в ходе ежеквартальной проверки в РХТУ им. Д.И. Менделеева, являющимся учредителем Института.

5. Техническое, финансовое и информационное обеспечение

5.1. Техническое содержание и текущий ремонт «Уголка потребителя» обеспечивает Институт.

5.2. Дополнительное наполнение «Уголка потребителя» определяет комиссия, состав которой определяет зам. директора по учебной и научной работе Института.

5.3. Обновление «Уголка потребителя» проводится по мере появления новых или внесения изменений в нормативные документы федеральных органов управления или локальных актов Института, но не реже одного раза в год.

Положение составлено Кизим Н.Ф.

