

**Муниципальное бюджетное учреждение  
дополнительного образования Дом детского творчества  
Ленинского района города Екатеринбурга имени Е. Е. Дерягиной**

**ПРИНЯТО**

На заседании Педагогического Совета

Протокол № 17

«30» 06 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МБУ ДО ДТТ

им. Е. Е. Дерягиной

*О. В. Булычева*

Приказ № 87-О

«30» июня 2023 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке оказания платных образовательных услуг  
Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования  
Дом детского творчества Ленинского района города Екатеринбурга  
имени Е. Е. Дерягиной**

г. Екатеринбург  
2023

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке оказания платных образовательных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Дом детского творчества Ленинского района города Екатеринбурга им. Е. Е. Дерягиной (далее по тексту – «Положение») разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» и приложений к нему; Распоряжением Управления образования Администрации города Екатеринбурга от 04.08.2011 № 685/36-ро «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за выполненные работы по предоставлению дополнительных платных образовательных услуг, относящихся к основным видам деятельности муниципальных казенных, бюджетных и автономных учреждений, учредителем которых является Департамент образования Администрации города Екатеринбурга, оказываемых ими сверх установленного муниципального задания»; Уставом МБУ ДО ДДТ Ленинского района города Екатеринбурга (далее по тексту – «Учреждение»).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия оказания платных образовательных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Доме детского творчества Ленинского района города Екатеринбурга им. Е. Е. Дерягиной.

1.3. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между Заказчиком и Исполнителем при предоставлении платных образовательных услуг.

1.4. Понятия, используемые в настоящем Положении:

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

«**Исполнитель**» - Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Дом детского творчества Ленинского района города Екатеринбурга им. Е. Е. Дерягиной, осуществляющее образовательную деятельность и предоставляющее платные образовательные услуги обучающимся;

«**Обучающийся**» - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

«**Платные образовательные услуги**» - осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор).

**«Существенный недостаток платных образовательных 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.

**«Национальные платежные инструменты»** - платежные карты и иные электронные средства платежа, предоставляемые клиентам участниками национальной системы платежных карт.

**«Эквайринг»** - система приема к оплате пластиковых карт

1.5. Положение устанавливает статус платных услуг, порядок заключения договоров, а также ответственность исполнителя и заказчика.

1.6. Учреждение оказывает платные образовательные услуги физическим и (или) юридическим лицам в соответствии с настоящим Положением, имеет государственную лицензию на соответствующий вид образовательной деятельности.

1.7. Платные образовательные услуги предоставляются на основе договора между заказчиком услуг и Учреждением.

1.8. Платные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов Российской Федерации, местных бюджетов.

1.9. Учреждение, осуществляющее образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, вправе осуществлять за счет средств физических и (или) юридических лиц платные услуги, в том числе образовательные, не предусмотренные установленным муниципальным заданием либо соглашением о предоставлении субсидии на возмещение затрат, на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

1.10. Платные образовательные или иные услуги могут оказываться только с согласия заказчика.

Отказ заказчика от предлагаемых ему исполнителем дополнительных платных образовательных услуг, не предусмотренных в ранее заключенном сторонами договором, не может быть причиной изменения объема и условий уже предоставляемых ему исполнителем образовательных услуг по ранее заключенному договору.

1.11. Исполнитель обязан обеспечить заказчику оказание платных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора.

1.12. Исполнитель вправе снизить стоимость платных услуг по договору с учетом покрытия недостающей стоимости платных услуг за счет собственных средств исполнителя, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и юридических лиц. Основания и порядок снижения стоимости платных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения потребителя и (или) обучающегося.

1.13. Увеличение стоимости платных услуг после заключения договора не допускается, за исключением случаев увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

1.14. Платная деятельность Учреждения не является предпринимательской, так как получаемый с нее доход полностью идет на возмещение затрат по обеспечению образовательного процесса (в том числе на заработную плату), на развитие и совершенствование Учреждения.

## **2. Информация о платных образовательных услугах, порядок заключения договоров**

2.1. Исполнитель (Учреждение) обязан до заключения договора и в период его действия предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.2. Исполнитель (Учреждение) обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг, в порядке и объеме которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации».

2.3. Информация, предусмотренная пунктами 2.1 и 2.2 настоящих Правил, предоставляется исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также на официальном сайте Учреждения.

2.4. Перечень платных образовательных услуг утверждается директором и доводится до сведения педагогического коллектива, родителей (законных представителей), других заинтересованных лиц, организаций, учреждений.

2.5. Договор заключается в письменной форме и содержит следующие сведения:

- а) полное наименование исполнителя;
- б) место нахождения исполнителя;
- в) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон (при наличии) заказчика и (или) законного представителя обучающегося;
- г) место нахождения или место жительства заказчика и (или) законного представителя обучающегося;
- д) фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;
- е) фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место жительства;
- ж) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

- з) полная стоимость образовательных услуг, порядок их оплаты;
  - и) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии);
  - к) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенного уровня, вида и (или) направленности);
  - л) форма обучения;
  - м) сроки освоения образовательной программы (продолжительность обучения);
  - н) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);
  - о) порядок изменения и расторжения договора;
  - п) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.
- 2.6. Договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение (далее по тексту – «поступающие»), и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению.
- 2.7. Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора.
- 2.8. Договор составляется в двух экземплярах, один из которых находится у исполнителя, другой - у заказчика.
- 2.9. Заказчик обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и в сроки, указанные в договоре. Заказчику в соответствии с законодательством РФ должен быть выдан документ, подтверждающий оплату услуг.
- 2.10. В целях минимизации затрат и времени при оказании разовых услуг возможно объявление публичной оферты, цель которой оказать услугу здесь и сейчас любому, кто отзовется, с использованием национальных платежных инструментов «эквайринг». Информация о правилах оказания разовой дополнительной услуги размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте, в удобном для обозрения местах в здании образовательной организации.
- 2.11. Стоимость услуг не должна изменяться в зависимости от способа оплаты. Оплата потребителем стоимости разовой услуги свидетельствует о его согласии с условиями ее оказания
- 2.12. Исполнитель гарантирует безопасность и конфиденциальность получаемых от заказчиков и используемых при оказании платных услуг персональных данных, в том числе с применением электронных технологий.

2.13. При обращении к Исполнителю заказчики представляют достоверные сведения. Организация вправе проверять достоверность представленных сведений.

2.14. Исполнитель не имеет права получать и обрабатывать персональные данные заказчика о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных и философских убеждениях, интимной жизни.

2.15. Обработка персональных данных возможна только с письменного согласия заказчиков.

2.16. Согласие заказчика не требуется в следующих случаях: - персональные данные являются общедоступными; - обработка персональных данных осуществляется на основании федерального закона, устанавливающего ее цель, условия получения персональных данных и круг субъектов, персональные данные которых подлежат обработке, а также определенного полномочия Учреждения; - обработка персональных данных осуществляется по требованию полномочных государственных органов – в случаях, предусмотренных федеральным законом; - обработка персональных данных осуществляется для статистических или иных научных целей при условии обязательного обезличивания персональных данных; - обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов заказчика, если получение его согласия невозможно

### **3. Права и обязанности исполнителя, заказчика и обучающихся**

3.1. Исполнитель имеет право:

-разрабатывать образовательные программы, реализуемые как платные образовательные услуги;

-изменять сроки предоставления платной образовательной услуги и расписание занятий, если соблюдение установленных настоящим договором сроков и расписания невозможно по независящим от исполнителя причинам (отключение электроэнергии, аварии в сетях провайдеров и т.д.).

-расторгнуть договор на оказание платных образовательных услуг в одностороннем порядке в случае противоправных действий заказчика услуг и (или) обучающихся.

-расходовать полученные средства от оказания платных образовательных услуг согласно утвержденному плану финансово-хозяйственной деятельности Учреждения;

3.2. Исполнитель обязан:

-предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

- проявлять уважение к личности обучающегося, оберегать его от всех форм физического и психологического насилия, обеспечить условия укрепления

нравственного, физического и психологического здоровья, эмоционального благополучия обучающегося с учетом его индивидуальных особенностей.

-реализовать качественные образовательные услуги в срок, качественно, в полном объеме;

-не допускать срыва занятий без уважительных причин.

-сохранить место за обучающимся (в системе оказываемых Учреждением платных образовательных услуг) в случае его болезни или иных обстоятельств, подтвержденных документально.

3.3.Заказчик платных образовательных услуг имеет право:

-ознакомиться с нормативными документами, регламентирующими в Учреждении деятельность по оказанию платных образовательных услуг;

-выбирать предлагаемые платные образовательные услуги;

-расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки оказанных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

3.4.Заказчик платных образовательных услуг обязан:

-при поступлении обучающегося на обучение, и в период действия договора своевременно предоставлять исполнителю все необходимые документы, предусмотренные уставом Учреждения.

-обеспечить посещение обучающимися платных образовательных занятий, предупредить исполнителя о пропуске обучающимися занятий по уважительной причине, заранее предупредить исполнителя о намерении прекратить получение платных образовательных услуг;

-выполнять условия договора по оказанию платных образовательных услуг;

-своевременно вносить плату за оказываемые платные образовательные услуги;

-обеспечить обучающегося за свой счет предметами и принадлежностями, необходимыми для реализации образовательных программ.

-по просьбе исполнителя приходить для беседы при наличии претензий исполнителя к поведению обучающегося или его отношению к получению платных образовательных услуг.

3.5.Обучающийся имеет право:

-обращаться к работникам Учреждения по всем вопросам деятельности образовательного учреждения;

-пользоваться имуществом Учреждения, необходимым для обеспечения образовательной деятельности, во время занятий, предусмотренных расписанием.

3.6.Обучающийся обязан:

-соблюдать правила внутреннего трудового распорядка в Учреждении;

-бережно относиться к имуществу Учреждения;

-уважать честь и достоинство других обучающихся и работников Учреждения.

#### 4. Ответственность исполнителя и заказчика

4.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

4.2. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), 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.

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

4.4. 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, заказчик 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.

4.5. По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях:

- а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;
- б) невыполнение обучающимся по общеразвивающей программе (части программы) обязанностей по добросовестному освоению такой общеразвивающей программы (части 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 (один месяц обучения);
- д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

## **5. Перечень платных услуг**

5.1. Учреждение, в соответствии с Уставом, вправе оказывать юридическим и физическим лицам на основе договора между Заказчиком услуг и Учреждением, следующие образовательные и развивающие платные услуги:

- обучение детей по дополнительным развивающим программам, реализуемым сверх установленного муниципального задания, на внебюджетной основе;
- развивающие занятия для детей дошкольного возраста, школьников и взрослых (старше 18 лет) по хореографии, прикладному и изобразительному творчеству, живописи, театральному искусству, эстраднему вокалу, ритмике, по образовательным программам технической направленности, конструированию и моделированию, робототехнике, игре в шахматы, в том числе индивидуальные;
- создание творческих объединений, студий, секций, клубов (художественной, физкультурно-спортивной, туристско-краеведческой, социально-педагогической, технической направленностей) для обучающихся школьного возраста за рамками утвержденного учебного плана.

### **5.2. Иные:**

- проведение культурно-массовых мероприятий по заявкам учреждений системы образования;
- организация и проведение фестивалей, конкурсов, турниров и других массовых мероприятий, не вошедших в муниципальное задание, в том числе, со вступительным взносом;
- проведение консультаций, развивающих тренингов и мастер классов (в том числе индивидуальные), для обучающихся и родителей.

## **6. Порядок организации платных образовательных услуг**

6.1. Учреждение оформляет предоставление платных услуг в следующем порядке:

6.1.1. Изучает потребность (спрос) на платные образовательные услуги и определяет предполагаемый контингент обучающихся.

6.1.2. Директор Учреждения в начале учебного года издает приказы, регламентирующие введение платных услуг в Учреждении.

6.1.3. В приказах оговариваются следующие вопросы:

- а) перечень платных услуг, оказываемых в Учреждении в данном учебном году;

- б) возложение ответственности за качество предоставляемых услуг на работников Учреждения;
- в) порядок расчетов, стоимость платных услуг;
- г) перечень необходимых отчетных документов по платным услугам;
- д) перечень лиц, принятых на работу для предоставления платных услуг.
- 6.1.4. Учебный план, график учебного процесса и расписание занятий утверждаются директором учреждения.
- 6.2. Взаимоотношения Учреждения с потребителями платных услуг (в том числе юридическими лицами) регулируются договором, определяющим размер платы за образовательные услуги, права и ответственность сторон; перечень, количество, виды и формы предоставляемых платных услуг; прочие условия.
- 6.3. Работники администрации Учреждения, включая директора, имеют право работать по договору подряда или трудовому договору, связанному с оказанием платных услуг в пределах, предусмотренных трудовым договором и действующим законодательством РФ.
- 6.4. Контроль за осуществлением платных образовательных услуг осуществляет Управление образования Ленинского района г. Екатеринбурга, а также потребители услуг в пределах договорных отношений.
- 6.5. Стоимость услуги, а также формы, системы и размер оплаты труда работников рассчитываются и устанавливаются Учреждением с учетом действующих законодательных норм и на основании тарификации на текущий учебный год.
- 6.6. Перерасчет стоимости платных образовательных услуг производится только в случае болезни Обучающегося. Перерасчет стоимости за пропущенные занятия производится на основании письменного заявления родителей (законных представителей) и предоставления документа (медицинской справки), выданного медицинским учреждением и подтверждающего факт болезни. В остальных случаях, пропущенные Обучающимся занятия по вине Заказчика или Обучающегося независимо от причин, по которым эти занятия были пропущены, подлежат оплате Заказчиком в полном объеме в соответствии с заключенным Договором. Стоимость за пропущенные занятия по иным причинам (кроме болезни при наличии медицинской справки) не подлежит перерасчету, равно как и не подлежат возврату Заказчику денежные средства, оплаченные им ранее за эти занятия.
- 6.7. Возврат денежных средств, производится путем перерасчета стоимости оплаты за последующий период обучения.
- 6.8. При оплате образовательных услуг утверждены следующие льготы:
- дети-инвалиды, сироты, опекаемые дети – уменьшение оплаты на 50%;
  - дети, воспитывающиеся в многодетных семьях–уменьшение оплаты на 20%;
  - дети участников СВО – уменьшение оплаты на 20%;
  - дети сотрудников МБУ ДО ДДТ им.Е.Е.Дерягиной при групповом обучении обучаются бесплатно.

6.9. Льгота устанавливается на основании заявления родителя (законного представителя) с предоставлением соответствующих документов. Льготный список утверждается приказом директора.

6.10. Оказание платных образовательных услуг с применением дистанционных образовательных технологий в МБУ ДО ДДТ может осуществляться в отдельные периоды времени, когда проведение занятий в очной форме не представляется возможным по независящим от Учреждения причинам.

6.11. В период сложной эпидемиологической ситуации, в соответствии с имеющимся решением о введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории субъекта Российской Федерации, Директор Учреждения принимает Решение о временном переводе обучающихся в рамках платных образовательных услуг на обучение с использованием дистанционных образовательных технологий.

6.12. В случае невозможности оказания услуг в формате дистанционных образовательных технологий или отсутствия технической возможности у обучающихся, допускается прерывание на каникулярный период графика освоения программы с последующим перенесением сроков на дополнительный период.

6.13. Решение о временном переводе обучающихся на освоение образовательных программ в рамках платных образовательных услуг, с использованием дистанционных образовательных технологий, доводится до сведения обучающихся (их родителей или законных представителей) путем размещения организационного Приказа о временном переходе на реализацию образовательных программ с применением дистанционных образовательных технологий на официальном сайте Учреждения.

6.14. Оказание платных образовательных услуг в Учреждении с использованием дистанционных образовательных технологий в период сложной эпидемиологической ситуации в соответствии с имеющимся решением о введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории субъекта Российской Федерации возможно только с согласия заказчика.

## 7. Отчетные документы

К отчетным документам Учреждения по оказанию платных услуг относятся:

- а) приказы, регламентирующие оказание платных услуг;
- б) учебный план по платным услугам, утвержденный директором;
- в) общеразвивающие программы дополнительного образования детей, утвержденные к реализации приказом директора;
- г) график учебного процесса по платным услугам, утвержденный директором;
- д) расписание занятий, утвержденное директором;
- е) калькуляция на каждый вид услуг с приложением сметы, утвержденные директором;

- ж) тарификация по платным услугам;
- з) приказы о приеме сотрудников на работу для оказания платных услуг с указанием срока работы, оплаты на основании заключенного трудового договора;
- и) трудовые договоры со всеми сотрудниками, оказывающими платные услуги;
- к) табель учета рабочего времени по платным услугам;
- л) индивидуальные договоры с потребителями на оказание платных услуг;
- м) журналы учета работы объединения;
- н) документы об оплате родителей за услуги;
- о) письменное согласие родителя (законного представителя) на обработку персональных данных;
- п) табель посещения обучающимися платных образовательных услуг

## **8. Оформление платных услуг**

- 8.1. Основанием для оказания платной услуги является письменный договор между исполнителем и заказчиком услуг.
- 8.2. Оплата платных образовательных услуг производится до 10 числа каждого месяца в безналичном порядке на банковский счет Учреждения. Оплата услуг удостоверяется исполнителем по банковской квитанции, предъявленной заказчиком.
- 8.3. Бухгалтерский учет осуществляет МКУ «ЦБ и МТО ОУ Ленинского района» г. Екатеринбург.
- 8.4. Порядок расходования полученных средств определяется Учреждением в соответствии с Уставом и Положением о расходовании внебюджетных средств, полученных, в том числе, от предоставления платных услуг.

## **9. Руководство и кадровое обеспечение платных услуг.**

- 9.1. Общее руководство осуществляет директор Учреждения. Директор правомочен подписывать договоры с потребителями и осуществлять другие распорядительные функции. Правомочия других должностных лиц определяются в трудовых договорах.
- 9.2. Педагогический состав формируется как из числа педагогов Учреждения, так и привлекаемых лиц на основе трудовых договоров.
- 9.3. Общим требованием к персоналу, работающему на платных услугах, является материальная ответственность за причинение убытков Учреждению в связи с исполнением (неисполнением) своих должностных обязанностей по оказанию платных образовательных услуг в порядке и пределах, установленных в трудовом договоре.

## **10. Контроль за оказанием платных образовательных услуг.**

- 10.1. Контроль за соблюдением законности в части оказания платных образовательных услуг осуществляется Учредителем Учреждения и другими,

органами и организациями, на которые в соответствии с законами и иными нормативно правовыми актами Российской Федерации возложены контрольные функции.

10.2. При возникновении претензий к качеству, содержанию и количеству оказываемых услуг заказчик может обратиться (письменно или устно) к директору Учреждения.

10.3. Директор обязан в течение 30 дней с момента получения претензии ответить на обращение или принять меры по устранению причин, вызвавших претензию.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 56329272446943365375691549892248362578707919191

Владелец Булычева Оксана Викторовна

Действителен с 27.03.2023 по 26.03.2024