



КРАЕВОЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
СОВЕТ / 2024

2024 ГОД
СЕМЬИ



МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ
КРАСНОЯРСКОГО
КРАЯ

Предупреждение
и разрешение конфликтов
в частной образовательной
организации: правовое
разрешение конфликтов
с потребителями услуг

*Типовые конфликтные
ситуации и механизмы
их разрешения*

Грак Денис Валерьевич, начальник отдела (контроля) надзора



Основные жалобы граждан

«Меня завалили на экзамене, неправильно оценили»

«Меня ничему не научили, занятия проводились формально»

«Плохое качество материалов, просто тексты из интернета»

«Практические занятия проводятся только в дистанте»

«Организация вымогает у меня деньги»

«Слабая материальная база, заниматься не на чем. Как меня могут научить чему-то?»

«С меня требуют дополнительную плату за обучение, навязывают доп. услуги»

«Организация не имеет лицензии, нелегальная, учат незаконно»

«Оплачиваю обучение через мобильный перевод, чеков не дают»

«Я не выкатываю часы, практика меньше, чем по программе»

Квинтэссенция обращений граждан:

«С меня берут/брали немалые деньги за обучение, но меня практически ничему не научили»

Типология конфликтов

Реализация практической части образовательной программы

Правила оказания платных образовательных услуг



Основные нарушения, которые скрываются за такими конфликтами

А. Реализация образовательной программы не в полном объеме (общее количество часов практики, часы конкретных занятий).

Б. Отсутствие выстроенной в организации внутренней системы оценки качества образования (отсутствие прозрачных для обучающегося критериев оценки).

В. Нарушение порядка проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации (оценка производится педагогом не в соответствии с критериями).

А. Реализация образовательной программы не в полном объеме

1. Невыдача объема часов, предусмотренных учебным планом или примерной программой подготовки (по отдельным профессиям).
2. Продолжительность учебного часа практического обучения вождению составляет не астрономический час (60 минут), а академический (45 минут).
3. Существенно сокращается время занятий по усмотрению педагога или руководства образовательной организации.



Б. Отсутствие выстроенной в организации внутренней системы оценки качества образования

1. Не отслеживается успешность обучения, типовые ошибки, совершаемые обучающимся, не проводится анализ и статистическая обработка.
2. Отсутствует стандарт обучения, каждый педагог отрабатывает с обучающимся то, что считает нужным.
3. Внутренняя система оценки качества образования не закреплена локальным актом.

В. Нарушение порядка проведения текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации

1. Контроль и аттестация проводятся формально или на усмотрение педагога, не в соответствии с локальным актом.
2. Локальным актом не определено, как, в какой форме когда, с какой периодичностью оценивать обучающихся.
3. Обучающиеся не понимают, не знают критерии оценки, так как до них они не доведены.
4. Для автошкол: курсанты не отличают экзамены в автошколе и ГИБДД, не представляют последствия неуспешной сдачи экзамена (пересдачи).

Г. Нарушение правил оказания платных образовательных услуг

1. В договоре не указана реальная стоимость образовательных услуг, дополнительные платежи, которые обучающемуся придется заплатить.
2. Не обсуждается вопрос о существенном недостатке платных образовательных услуг.
3. Нарушены сроки оказания платных образовательных услуг.
4. В договоре не предусматривается, а обучающемуся не разъясняется порядок расторжения договора.



Этап приема на обучение

1. На этапе написания заявления о приеме / заключения договора необходимо ознакомить обучающегося с учебным планом и критериями оценивания обучающегося (ЛНА в части текущего и промежуточной), при возможности выдать памятку, взять подпись за ознакомление.
2. Отдельно накануне завершения обучения обсудить вопрос сдачи экзаменов, выяснить, нужны ли дополнительные занятия, разъяснить порядок сдачи и пересдачи экзаменов.



Документооборот

1. Чек-листы текущего контроля, промежуточной аттестации.
2. Чек-лист итоговой аттестации, бланк протокола проведения итоговой аттестации (квалификационного экзамена).
 1. Лист ознакомления с ЛНА, лицензией, порядком обучения и аттестации (промежуточной и итоговой)

Стандартизация процедур обучения и проверки практических навыков, внедрение и использование педагогами практического обучения чек-листов (листов контрольных вопросов) для оценивания обучающихся. Наличие таких листов и у обучающегося.

Использование на итоговой аттестации бланка протокола проведения экзамена, в котором отмечается, какие ошибки обучающимся были сделаны (при их наличии), который обучающийся может сфотографировать



Практическое занятие

1. Всё время занятия необходимо использовать в учебных целях, в том числе для инструктажа (документ, аудиофайл), ознакомлением с планом занятия, чек-листом, применяемыми технологиями и чек-листом.
2. В рамках занятия педагог ставит галки в чек-листе при отработке занятия, после чего знакомит обучающегося с ним под подпись.

Механизмы разрешения

Процессуальные

Судебные
органы

Учредитель организации
(вышестоящая
организация)

Правоохранительные органы (органы
прокуратуры, внутренних дел, следственные
органы, органы государственного контроля)

Внепроцессуальные

Комиссия по урегулированию
споров между участниками
образовательных отношений

Мирное урегулирование без привлечения
иных лиц и органов, комиссий

Служба примирения / медиации



Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (статья 45 ФЗ «Об образовании»)

1. Комиссия создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания.
2. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений создается в организации, осуществляющей образовательную деятельность, из равного числа представителей совершеннолетних обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, работников организации, осуществляющей образовательную деятельность.
3. Решение комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.
4. Решение комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
5. Порядок создания, организации работы, принятия решений комиссией и их исполнения устанавливается локальным нормативным актом, который принимается с учетом мнения советов обучающихся, а также представительных органов работников этой организации и (или) обучающихся в ней (при их наличии).

Меры реагирования при федеральном государственном контроле (надзоре) в сфере образования

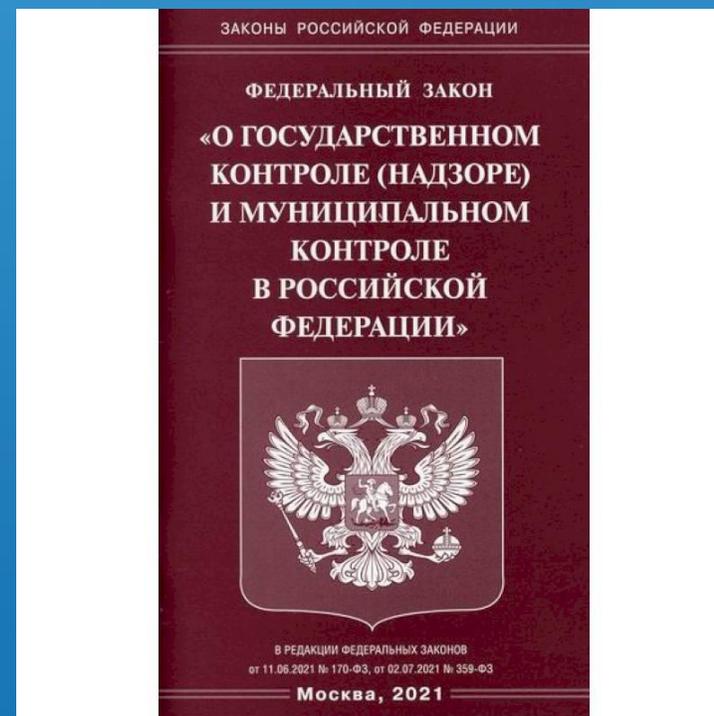
1. В рамках документарной или выездной проверки – выдача предписания об устранении выявленного нарушения. В случае неисполнения – возбуждение дела об административном правонарушении, повторное предписание, запрет приема и лишение лицензии.
2. В рамках наблюдения за соблюдением обязательных требований – объявление предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. Решение вопроса о назначении внеплановой проверки.

Индикаторы риска нарушения обязательных требований

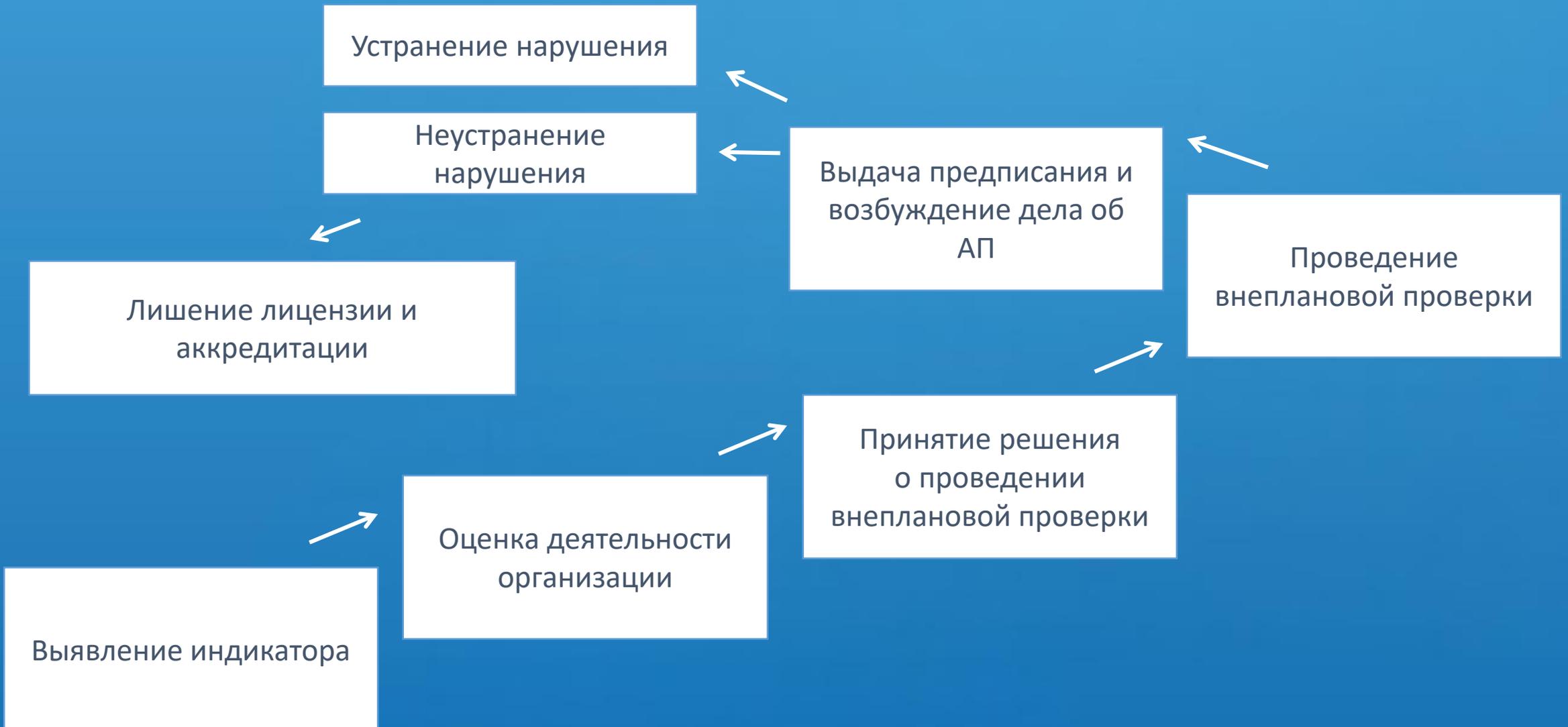
Невнесение или несвоевременное внесение сведений о выданных аттестатах об общем образовании, дипломов о среднем профессиональном образовании, свидетельств об обучении в ФИС ФРДО является индикатором риска

Индикатором риска нарушения обязательных требований является соответствие или отклонение от параметров объекта контроля, которые сами по себе не являются нарушениями обязательных требований, но с высокой степенью вероятности свидетельствуют о наличии таких нарушений и риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям

(статья 23 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»)



Индикаторы риска нарушения обязательных требований



Административная ответственность

Часть 1 статьи 19.30.2 КоАП РФ

Нарушение порядка или сроков внесения в ФИС ФРДО сведений о выданных документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении влечет наложение административного штрафа:

на должностных лиц в размере от 5 тысяч до 10 тысяч рублей;

на юридических лиц в размере от 50 тысяч до 100 тысяч рублей

Административная ответственность

Часть 2 статьи 19.30.2 КоАП РФ

Непредставление сведений в ФИС ФРДО о выданных документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении, влечет наложение административного штрафа:

на должностных лиц в размере от 10 тысяч до 15 тысяч рублей;

на юридических лиц в размере от 100 тысяч до 150 тысяч рублей



Отмена моратория на проверки

Президент России | События | Структура | Видео и фото | **Документы** | Контакты | Поиск

Все поручения | Ближайшие сроки | Снятые с контроля | Справка | Май, 2024

Показать следующие материалы

21 мая, вторник

Перечень поручений по вопросам ликвидации последствий паводков в отдельных субъектах Российской Федерации

21 мая 2024 года, 18:00 | 13 поручений

Перечень поручений по итогам совещания с членами Правительства

21 мая 2024 года, 17:30 | 4 поручения

6 мая, понедельник

Перечень поручений по итогам мероприятия, посвящённого 300-летию Российской академии наук

6 мая 2024 года, 17:00 | 8 поручений

и утвердить комплекс мер, направленных на повышение энергетической и ресурсной эффективности отраслей экономики, прежде всего в жилищном, промышленном и инфраструктурном строительстве.

Срок – 31 декабря 2024 г.;

Ответственный	Мишустин Михаил Владимирович
Тематика	Энергетика, Строительство
Срок исполнения	31 декабря 2024 года

Пр-616, п.10 к)

к) завершить к 1 января 2025 г. переход от временных ограничений на осуществление контрольно-надзорной деятельности к применению системы оценки и управления рисками при проведении контрольных (надзорных) мероприятий, предусмотрев замену контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении контролируемых лиц, деятельность которых не относится к высокой или чрезвычайно высокой категории риска причинения вреда, преимущественно на профилактические мероприятия.

Доклад – до 1 февраля 2025 г.;

Ответственный	Мишустин Михаил Владимирович
Тематика	Противодействие коррупции, Поддержка предпринимательства
Срок исполнения	1 февраля 2025 года

Благодарю за
внимание

gdv@krao.ru
8 (391) 222-53-51

