

СИСТЕМА ОБРАЗОВАНИЯ

Данильченко Сергей Леонидович

д-р ист. наук, профессор, советник директора
Филиал ФГБОУ ВО «Московский государственный
университет им. М.В. Ломоносова»
г. Севастополь

МОДЕЛЬ РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПО ВЫЯВЛЕНИЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СООБЩЕСТВА КРЫМА И СЕВАСТОПОЛЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: в данной статье рассматривается модель региональной системы обратной связи по выявлению удовлетворенности педагогического сообщества Крыма и Севастополя качеством образовательных услуг в сфере дополнительного образования. Автор приходит к выводу, что решение проблем, стоящих перед системой образования Севастополя и Крыма, невозможно без изменения существующих подходов к дополнительному образованию педагогов и ее обновления, совершенствования организационно-управленческого механизма этой системы, а также совершенствования самого образовательного процесса. В целях обеспечения качества с целью выявления удовлетворенности педагогов качеством образовательных услуг, необходимо внедрить модель обратной связи.

Ключевые слова: оперативный мониторинг, дополнительное образование, многопрофильная образовательная организация, система обратной связи, количественные показатели системы, качественные показатели системы, механизмы управления, качество образования, качество образовательной деятельности, сфера дополнительного образования.

Основным направлением совершенствования организации дополнительного образования педагогов в городе Севастополе и республике Крым является создание Научно-методического центра развития образования Севастопольского филиала МГУ имени М.В. Ломоносова, дающего каждому работнику региональной системы образования представление обо всех предложениях федеральной системы дополнительного образования (ДО).

Научно-методический центр развития образования обеспечит возможность оперативного мониторинга состояния ДО педагогов. Это позволит в еще большей степени учитывать потребности педагогов и в то же время оптимизировать расходование финансовых средств на повышение квалификации.

Севастопольский филиал МГУ имени М.В. Ломоносова уже закрепил за собой роль ведущего научно-методического центра, обеспечивающего научно-методическое и организационно-методическое сопровождение реализации российских образовательных программ в регионе, все более активно сочетает в себе функции многопрофильной образовательной организации и научно-методического центра не только регионального, но и федерального значения.

Решение проблем, которые сегодня стоят перед системой образования Севастополя и Крыма, невозможно без изменения существующих подходов к дополнительному образованию педагогов и обновления действующей системы повышения квалификации, совершенствования организационно-управленческого механизма этой системы, а также совершенствования самого образовательного процесса.

В целях обеспечения качества с целью выявления удовлетворенности педагогов качеством образовательных услуг, необходимо внедрить модель обратной связи.

Данная модель предполагает: выявление потребностей и ожиданий (явных и внутренних) качества образовательных услуг, условий их предоставления, стоимости и т. д.; преобразование требований и запросов потребителей в конкретные цели и задачи, их планирование и реализацию; установление обратной связи

с педагогами на программах повышения квалификации с целью выявления их удовлетворенности качеством и улучшения деятельности с учетом их мнения.

Одним из методов получения обратной связи является проведение опросов путем анкетирования педагогов на предмет удовлетворенности курсами повышения квалификации.

В рамках разработки системы обратной связи с целью выявления удовлетворенности качеством образовательных услуг проводится мониторинг мнений потребителей образовательных услуг с целью выявления уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг и принятия обоснованных управленческих решений по повышению качества образовательной деятельности. Предметом исследования являются количественные и качественные показатели, характеризующие качество различных аспектов образовательной деятельности по программам повышения квалификации.

Структура анализа работы кафедр Севастопольского филиала МГУ имени М.В. Ломоносова разработана с учетом основных функций управления структурным подразделением и направлений деятельности кафедр по учебной, учебно-методической, организационно-методической и научной работе, а также финансово-хозяйственной деятельности. В каждом из разделов анализа обозначены наименование подразделов и комментарии по описательной части анализа. Подразделы каждого раздела, и их количество определены, исходя из основных направлений работы кафедры, нормированных локальными актами Университета и Филиала и нормативными документами Министерства образования и науки Российской Федерации.

Перечень разделов и подразделов анализа работы кафедр содержит необходимое и достаточное количество информации для проведения объективного и всестороннего анализа.

Совершенствование системы управления кафедрой

№	Название подразделения	Комментарии к содержанию анализа
1.	Планирование	Предметом анализа является соответствие плана работы кафедры планово-прогностическим документам Филиала. Оценивается детализированность плана работы кафедры, сбалансированность всех видов работ, оперативность и гибкость в изменении плана работы кафедры.
2.	Организация	Предметом анализа является целесообразность и рациональность распределения обязанностей (по функционалу) между работниками кафедры. Рассматривается выполнение документов, регламентирующих деятельность кафедры. Оценивается выполнение плановых показателей по учебной работе кафедры (технических заданий, индивидуальных планов, приказов).
3.	Регулирование	Предметом анализа является принятие адекватных управленческих решений по выделенным проблемам. Оценивается эффективность системы стимулирования профессиональной деятельности преподавателей кафедры. Анализируется уровень развития коллектива кафедры, активность, инициативность в выполнении работ сотрудниками кафедры.
4.	Контроль	Предметом анализа является складывающаяся система контроля на кафедре (субъекты и объекты контроля, периодичность, формы, принципы, характер осуществления контроля). Анализируется соответствие контрольных мероприятий уровню развития коллектива кафедры.
5.	Анализ	Предметом анализа является качество подготовки аналитических документов с точки зрения выявления необходимости и достаточности фактологического материала, сущности объектов, причинно-следственных связей, наличия объективных выводов.

Таблица 2

Учебная работа

№ п/п	Название подраздела	Комментарии к содержанию анализа
1.	Выполнение учебного плана Филиала в рамках своей компетенции	Предметом анализа является выполнение плановых показателей (количества часов) учебного плана. При анализе выявляются причины отклонения от плана, если таковые имеются. Оценивается рациональность распределения часов между преподавателями кафедры, в том числе распределение часов аудиторных и внеаудиторных занятий.
2.	Выполнение преподавателями кафедры учебной нагрузки в соответствии с индивидуальными планами работы	Предметом анализа является выполнение индивидуального плана работы преподавателями в части учебной нагрузки. Рассматриваются вопросы своевременной подготовки документов и качества их представления по итогам проведения диагностики, различных форм текущего контроля и итоговой аттестации.
3.	Результаты анализа учебных занятий преподавателей кафедры	Предметом рассмотрения являются результаты анализа учебных занятий преподавателей, в том числе проведенного самоанализа. Выявляются тенденции (положительные и отрицательные) как по результатам работы отдельных преподавателей, так и кафедры в целом. Рассматриваются все формы проведения занятий в рамках различных форм курсовой и межкурсовой подготовки.
4.	Результаты анализа (сводные по тенденциям) входной и итоговой диагностики уровня подготовки	В ходе анализа определяется эффективность использования результатов диагностики для совершенствования содержания и форм проведения учебных занятий, а также результативность работы профессорско-преподавательского состава по повышению уровня подготовки в рамках программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки.
5.	Выявление общих проблем, постановка целей учебной работы на кафедре, перечень управленческих мероприятий по достижению целей	Формируются обобщенные выводы по всем подразделам, выявляются проблемы общего плана и частные (например, по работе отдельных преподавателей; исполнения плановых показателей по отдельным позициям и др.). Выделяются наиболее актуальные проблемы в организации учебной работы на кафедре. Отбираются наиболее эффективные механизмы их решения, формируется перечень соответствующих мероприятий.

Таблица 3

Учебно-методическая работа

№ п/п	Наименование подраздела	Комментарии к содержанию анализа
1.	Выполнение плана формирования и (или) совершенствование учебно-методического комплекса реализуемых на кафедре образовательных программ	Предметом анализа является оптимальность формирования плана, выполнение плановых показателей преподавателями кафедры (сроки, качество выполнения)
2.	Выполнение преподавателями кафедры учебно-методической нагрузки в соответствии с индивидуальными планами работы	Предметом анализа является сформированность учебно-методических комплексов разделов образовательных программ, которые закреплены за преподавателями кафедры. Предметом рассмотрения также является участие преподавателей кафедры в творческих группах по разработке учебно-методических материалов, в подготовке материалов для рассмотрения Ученым Советом Филиала.
3.	Выявление общих проблем, постановка целей учебной работы на кафедре, перечень управленческих мероприятий по достижению целей	Формируются обобщенные выводы по всем подразделам, выявляются проблемы общего плана и частные (например, по работе отдельных преподавателей; исполнения плановых показателей по отдельным позициям и др.). Выделяются наиболее актуальные проблемы в организации учебной работы на кафедре. Отбираются наиболее эффективные механизмы их решения, формируется перечень соответствующих мероприятий.

Таблица 4

Организационно-методическая работа

№ п/п	Наименование подраздела	Комментарии к содержанию анализа
1.	Выполнение плана работы Филиала в части организационно-методической работы кафедры (по техническим заданиям)	Предметом анализа является выполнение плановых показателей организационно-методической работы. При анализе выявляются причины отклонений от плана, если таковые имеются. Оценивается рациональность распределения поручений между преподавателями кафедры.
2.	Выполнение преподавателями кафедры организационно-методической нагрузки в соответствии с индивидуальными планами работы	Предметом анализа является выполнение индивидуального плана работы преподавателями в части организационно-методической работы. Рассматриваются вопросы выполнения регламента и качество осуществления поручений по организационно-методической работе.
3.	Выявление общих проблем, постановка целей организационно-методической работы на кафедре, перечень управленческих мероприятий по достижению целей	Формируются обобщенные выводы по всем подразделам, выявляются проблемы общего и частного плана. Выделяются наиболее актуальные проблемы в организации организационно-методической работы на кафедре. Отбираются наиболее эффективные механизмы их решения, формируется перечень соответствующих мероприятий в обобщенном виде.

Диагностика уровня подготовки по программам дополнительного образования, реализуемым в Севастопольском филиале МГУ, должна быть разработано по решению Ученого Совета Филиала как одна из форм контроля. В соответствии с принятым решением диагностики должна быть единой по форме (в том числе структуре) для всех категорий обучающихся. При этом допускается, что содержание ее разделов может отличаться в связи со спецификой отдельных образовательных программ.

При разработке структуры диагностики, определения ее формы, а также при отборе содержания должны быть учтены следующие факторы: 1. В Филиале разработаны и утверждены Учебно-тематические планы (УТП) всех реализуемых программ. При этом структура УТП, а также содержание первых двух разделов УТП инвариантны для всех программ. 2. Имеется насущная необходимость оценки качества реализации программ дополнительного образования, в том числе и для подготовки к процедуре аккредитации. 3. Курсы повышения квалификации являются краткосрочными. В связи с этим необходимо максимально объективизировать процедуру оценки уровня подготовки обучающихся. 4. Диагностика должна отражать рефлексивную позицию самих педагогов, так как повышение квалификации нацелено на повышение их профессиональной компетентности. 5. Диагностика сама по себе не должна быть самостоятельной процедурой. Ее результаты должны использоваться при принятии управленческих решений в Филиале по основным направлениям деятельности (совершенствования содержания дополнительных программ, их кадрового обеспечения, развития различных форм повышения квалификации и др.). 6. На проведение и обработку данных по диагностике в Филиале выделяется специальное время, входящее в учебную внеаудиторную нагрузку в количестве 16 часов.

В соответствии с вышеизложенным, структурно диагностика состоит из двух частей: входная диагностика уровня подготовки и итоговая диагностика. Входная диагностика состоит из анкеты для обучающегося и теста. Она, с одной стороны, отражает самооценку педагогами собственных знаний и позиций по основным разделам, реализуемых в Филиале образовательных программ (анкета),

с другой стороны, выявляет реальный уровень владения обучающимися вопросами, отраженными в образовательных программах повышения квалификации (тест). Анкета составляется таким образом, что отражает содержание структурных компонентов реализуемых в Филиале программ. Тест входной диагностики также имеет структуру, полностью соответствующую анкете. При этом, если анкета инвариантна по содержанию практически для всех категорий обучающихся (за исключением руководителей систем образования различных уровней), то тест содержит инвариантные части только по первым двум разделам реализуемых программ. Предполагается, что третья часть теста должна разрабатываться на кафедрах в соответствии со спецификой реализуемых программ, но в полном соответствии со структурой и содержанием третьей части входной анкеты.

Выходная диагностика содержит только анкету для педагогов и разработана по структуре и содержанию по тем же разделам и с теми же подходами, что и входная. Объективная (внешняя) оценка должна проводиться в рамках итоговой аттестации.

В связи с тем, что первые два раздела программ, реализуемых Филиалом, инвариантны, то вопросы анкет и теста разработаны в соответствии с их содержанием. Так как содержание третьей части программ разрабатывается на кафедрах, то для формирования содержания третьей части анкет будут выбраны некие общепринятые основания. Так, одним из ведущих направлений современного образования является деятельностный подход, согласно которому в центре образовательной системы находится личность обучающегося, обеспечение комфортных, бесконфликтных и безопасных условий развития.

Педагогическая практика показывает, что работники образования испытывают ряд затруднений в осуществлении деятельности. Следовательно, в системе повышения квалификации целесообразно выстраивать образовательную программу на основе деятельностного подхода, который предполагает следующие компоненты: планирование, организация, контроль, анализ, регулирование.

Именно поэтому третья часть анкет входной и итоговой диагностики представляет собой перечень вопросов по пяти основным блокам: планирование, организация, контроль, анализ, регулирование в профессиональной деятельности.

Таблица 5

Перечень показателей эффективности работы кафедр по реализации
Программы развития Филиала

№ п/п	Наименование показателей	Значение показателей	Оценка показателей в баллах
1.	Количество педагогов, прошедших курсовую подготовку в формах		
1.1.	стажировки	6–7 чел.	1
		8–10 чел.	2
		10 и более чел.	3
1.2.	модульного обучения с выдачей удостоверения	12 чел.	1
		13–15 чел.	2
		Более 15 чел.	3
1.3.	внебюджетных курсов	32 чел.	1
		33–40 чел.	2
		более 40 чел.	3
2.	Количество учебных занятий с использованием ИКТ	20%	1
		30%	2
		более 30%	3
3.	Процентное соотношение тем НИР, ориентированных на актуальные аспекты повышения квалификации работников образования	10%	1
		20%	2
		более 20%	3
4.	Объем средств, привлеченных за счет дополнительных платных образовательных услуг	Первый по величине суммы Каждый последующий	6 В процентном соотношении от 6 баллов
5.	Количество изданных монографий	15 монография	3
6.	Количество изданных учебно-методических пособий	1 пособие	0,25

Вертикаль управления качеством подготовки в Филиале

Аспекты управления / уровни управления	Уровень управления Филиалом	Уровень управления кафедрами
<p>Нормативно-организационный аспект</p>	<p>1) Утверждение Учебного плана на календарный год, как локального нормативного акта (решение Ученого совета); 2) утверждение структуры образовательных программ и учебно-тематических планов их реализации (решение Ученого совета); 3) утверждение требований к формированию и структуре учебно-методических комплексов реализуемых образовательных программ (решение Учебно-методической комиссии); 4) утверждение норм времени на проведение учебно-методической, организационно-методической и научно-исследовательской работ преподавателями Филиала (решение Ученого совета); 5) принятие решений о проведении исследований, нацеленных на выявление образовательных потребностей слушателей и степени удовлетворенности образовательными услугами, предоставляемыми Филиалом (приказы директора); 6) утверждение годового календарного учебного графика: закрепление за кафедрами групп слушателей; установление сроков проведения курсовой подготовки для всех категорий и групп слушателей; закрепление места проведения курсовой подготовки (решение Ученого Совета); 7) утверждение формы и содержания входной и итоговой диагностики уровня подготовки (решение Ученого Совета); 8) утверждение регламентов введения новых форм повышения квалификации: стажировок, модульных курсов, курсовой подготовки на основе дистанционных образовательных технологий (решение Ученого Совета); 9) заключение договоров о проведении курсовой подготовки работников образования Севастополя и Крыма;</p>	<p>1) Разработка образовательных программ и учебно-тематических планов по утвержденной в Филиале структуре; 2) организация работы по подготовке к изданию пособий с целью формирования учебно-методических комплексов, реализуемых на кафедре образовательных программ (решение кафедры); 3) принятие решения о формах проведения государственной итоговой аттестации слушателей по программам повышения квалификации (решение кафедры); 4) формирование контрольно измерительных материалов для осуществления текущего контроля освоения слушателями образовательной программы и для проведения государственной итоговой аттестации (решение кафедры об утверждении содержания контрольно-измерительных материалов, темы проектных работ); 5) принятие решений о перечне модульных курсов, реализуемых на кафедре; о перечне реализуемых программ на основе дистанционных образовательных технологий; о перечне программ стажировок на кафедре (решение кафедры); 6) разработка расписаний занятий курсов.</p>

	10) утверждение Программы развития Филиала, как локального нормативного акта (решение Ученого Совета).	
Аспект планирования	<p>1) Разработка учебного плана и годового календарного учебного графика;</p> <p>2) согласование квот слушателей и сроков проведения курсовой подготовки, в том числе форм проведения курсовой подготовки;</p> <p>3) согласование технических заданий на календарный год по распределению всех видов нагрузки (учебной, учебно-методической, организационно-методической, научно-исследовательской) на кафедрах института (решение Ученого Совета);</p> <p>4) разработка программы развития Филиала или отдельных проектов, направленных на повышение качества подготовки.</p>	<p>1) Формирование предложений по формированию Учебного плана Филиала; подготовка предложений по формированию годового календарного учебного графика;</p> <p>2) формирование плана разработки и (или) совершенствования учебно-методического комплекса реализуемых на кафедре образовательных программ;</p> <p>3) подготовка технических заданий на календарный год по распределению всех видов нагрузки (учебной, учебно-методической, организационно-методической, научно-исследовательской) для преподавателей (решение кафедры);</p> <p>4) утверждение индивидуальных планов работы преподавателей кафедр (решение кафедры);</p> <p>5) участие в творческих проектных группах</p>
Аспект контроля	<p>1) Проведение собеседований с ведущими кафедрами по вопросам выполнения учебного плана Филиала, индивидуальных планов работы преподавателями кафедр с представлением результатов на рассмотрение Ученого Совета;</p> <p>2) проведение контроля уровня сформированности учебно-методических комплексов реализуемых на кафедрах образовательных программ (тематический контроль, проведение общественного смотра конкурса);</p> <p>3) проведение анкетирования слушателей с целью выявления уровня удовлетворенности образовательными услугами, предоставляемыми кафедрами Филиала (содержательный аспект, организационно-методический аспект, организационно-методический аспект, социально-психологический аспект);</p>	<p>1) контроль выполнения преподавателями кафедры индивидуальных планов работы;</p> <p>2) определение процедур контроля проведения преподавателями учебных занятий (решение кафедры);</p> <p>3) проведение контроля выполнения в полном объеме образовательных программ, реализуемых на кафедре.</p>

	4) проведение тематического контроля реализации заведующими кафедрами эффективных механизмов регулирования деятельности преподавателей по итогам входной и итоговой диагностик уровня подготовки.	
Аспект анализа	<ol style="list-style-type: none"> 1) Разработка структуры анализа учебного занятия в Филиале; 2) разработка структуры анализа результатов входной и итоговой диагностик уровня подготовки; 3) разработка структуры анализа работы кафедр; 4) разработка показателей эффективности работы кафедр по выполнению Программы развития Филиала; 5) анализ результатов анкетирования с целью выявления уровня удовлетворенности образовательными услугами, предоставляемыми кафедрами Филиала; 6) анализ результатов исследований, проводимых в Филиале по вопросам управления качеством подготовки слушателей; 7) анализ результатов контрольных мероприятий, проводимых в Филиале по вопросам качества подготовки; 8) разработка критериев уровня сформированности учебно-методических комплексов реализуемых на кафедрах образовательных программ для проведения соответствующего анализа; 9) анализ работы кафедр Филиала по обеспечению качества подготовки по реализуемым образовательным программам. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Проведение анализа учебных занятий, проводимых преподавателями кафедр; 2) проведение проблемно-ориентированного анализа работы кафедры по рекомендуемой структуре; 3) проведение самоанализа по определению уровня сформированности учебно-методических комплексов реализуемых на кафедре образовательных программ (по разработанным на уровне Филиала критериям); 4) анализ соответствия содержания реализуемых программ требованиям современной образовательной ситуации в Севастополе и Крыму, а также требованиям современной государственной политики в сфере образования.
Аспект регулирования	<ol style="list-style-type: none"> 1) Принятие решений по совершенствованию содержания и структуры реализуемых в Филиале образовательных программ; 2) принятие решений о расширении спектра образовательных программ, реализуемых в Филиале на основе результатов социологических исследований; 3) принятие решений о введении новых перспективных форм повышения квалификации; 4) утверждение персонифицированных программ повышения профессиональной компетентности сотрудников Филиала и принятие решений об их финансировании; 5) формирование резерва кадров Филиала и установление регламента работы с ним; 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Формирование (или совершенствование) содержания образовательных программ в рамках своей компетенции; 2) создание «внутренней» системы стимулирования профессиональной деятельности преподавателей Филиала; 3) разработка персонифицированных программ повышения профессиональной компетентности преподавателей кафедры;

	б) формирование эффективной системы стимулирования профессиональной деятельности сотрудников Филиала; 7) принятие решений о расстановке кадров; 8) разработка и реализация стратегии материально-технического оснащения образовательного процесса: современными средствами обучения; оргтехникой; учебным оборудованием; учебно-методическими пособиями; 9) участие в федеральных и региональных проектах по направлениям модернизации образования; 10) принятие решений о приглашении к сотрудничеству ведущих экспертов в сфере образования Российской Федерации; 11) обобщение и распространение эффективного опыта работы заведующих кафедрами и преподавателей Филиала (проведение мастер-классов, публикация опыта в различных изданиях); 12) организация продвижения образовательных услуг, оказываемых Филиалом, в системе образования Севастополя и Крыма, а также на всей территории Российской Федерации; 13) Постоянное обновление и содержательное накопление сайта Филиала.	4) принятие решений о закреплении за преподавателями отдельных блоков образовательных программ; 5) организация продвижения образовательных услуг, оказываемых на кафедре; б) принятие решений о распределении аудиторной и внеаудиторной нагрузки преподавателей кафедры; 7) обеспечение функционирования раздела сайта Филиала в рамках своей компетенции; 8) формирование предложений о расширении спектра образовательных программ, реализуемых Филиалом.
--	--	--

Создание единой системы обратной связи удовлетворенности педагогов программой повышения квалификации является одной из важнейших задач.

Необходимость массового повышения квалификации работников системы образования Севастополя и Крыма, поддержания в дальнейшем высокого уровня квалификации кадров требует построения гибкой системы дополнительного образования, быстро реагирующей на меняющиеся обстоятельства, как в регионе, так и в стране в целом.

Отличительной характеристикой модели непрерывного образования является создание условий для реализации индивидуальных образовательных траекторий. Известно, что создание и обеспечение функционирования столь разветвлённой и многофункциональной системы требует больших интеллектуальных и финансовых ресурсов.

При этом следует учитывать, что качество является комплексной характеристикой образования и выражает степень его соответствия федеральным государственным требованиям, потребностям работодателя, социальным и личностным ожиданиям потребителя и профессиональным требованиям, определяемым исполнителями услуги.

Таблица 7

Основные требования к качеству предоставления образовательных услуг

№ п/п	<i>Структура</i>	<i>Пояснения</i>
1.	2.	3.
1.	Показатели качества предоставления образовательной услуги	
1.1.	Требования к организации предоставления услуги по повышению квалификации	Соответствие условий организации образовательного процесса требованиям образовательных программ, СанПиН, пожарной безопасности и лицензионным требованиям; соответствие действий поставщика услуги по повышению квалификации требованиям законодательства Российской Федерации, а также устава образовательной организации, реализующего программы повышения квалификации.
1.1.1.	Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление услуги по повышению квалификации	Образовательная организация должна быть расположена с учетом транспортной и пешеходной доступности населению.
1.1.2.	Требования к зданиям и сооружениям, в которых осуществляется предоставление услуги по повышению квалификации	Образовательная организация должна быть размещена в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Здания или сооружения должны быть обеспечены всеми видами коммунально-бытового обслуживания, охранной сигнализацией, оснащены средствами связи, системой противопожарной автоматики и оповещения; по размерам и состоянию здания и сооружения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)

1.1.3.	Требования к помещениям, в которых осуществляется повышение квалификации	Образовательная организация должна иметь необходимые предназначенные или приспособленные помещения, доступные для участников образовательного процесса, оснащенные специальным оборудованием, инструментарием, информационными и учебно-методическими ресурсами, современной мебелью, телефонной связью; помещения, оборудование и оснащение образовательного учреждения должны соответствовать требованиям СанПиН, пожарной безопасности и охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим; образовательная организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса.
1.1.4.	Требования к материально-техническому обеспечению образовательных организаций	Каждая образовательная организация должна быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Перечни учебного, учебно-производственного оборудования, необходимого для реализации образовательных программ повышения квалификации, определяются соответствующими рабочими учебными программами по предметам, дисциплинам, учебной практике; перечни учебного, учебно-производственного оборудования, необходимого для реализации соответствующей образовательной программы, определяются соответствующими рабочими учебными программами по предметам, дисциплинам, учебной практике, утверждаемыми образовательной организацией.
1.1.5.	Требования к персоналу образовательной организации	Образовательная организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с лицензионными требованиями и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию; работники образовательной организации должны иметь должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права; работники образовательной организации должны проходить обязательные медицинские

		<p>осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в установленном порядке;</p> <p>педагогический персонал должен периодически (один раз в 3 года) повышать свою квалификацию, обучаясь на курсах повышения квалификации;</p> <p>педагогический и учебно-вспомогательный персонал должен быть аттестован в установленном порядке</p>
1.2.	Требования к процессу предоставления государственной услуги	
1.2.1.	Предоставление дополнительного профессионального образования (повышение квалификации)	<p>Образовательная организация должна организовать образовательный процесс освоения обучающимися по программам повышения квалификации в соответствии с учебными планами и сроками её реализации.</p> <p>Повышение квалификации (обновление теоретических и практических знаний работников образования). Сроки обучения по данной программе не менее 72 часов.</p> <p>Перечень документов, необходимых для прохождения обучения по программам повышения квалификации работников образования, регламентируется внутренними документами самой образовательной организации.</p> <p>Расписание занятий и режим обучения устанавливаются образовательным учреждением самостоятельно в соответствии с базисными учебными планами и с учетом максимально допустимой учебной нагрузки обучающихся. Учебный процесс должен включать в себя теоретические и практические занятия.</p> <p>Для самообразования обучающиеся обеспечиваются учебно-методическими и информационными материалами, подготовленными преподавателями в соответствии с образовательными программами.</p> <p>Обучающимся предоставляется имеющаяся на кафедрах и в других структурных подразделениях нормативная, инструктивная, учебная и методическая документация по вопросам их профессиональной деятельности, а также библиотеки, информационные фонды, услуги других подразделений в порядке, определяемом уставом образовательной организации.</p> <p>За обучающимися на время их обучения с отрывом от основной работы сохраняется средняя заработная плата по основному месту работы;</p>

		<p>Иногородним обучающимся, направленным на обучение с отрывом от основной работы, выплачиваются суточные по установленным для командировок на территории Российской Федерации нормам.</p> <p>Оценка уровня знаний <i>обучающихся</i> проводится по результатам текущего контроля знаний и итоговой аттестации. Проведение итоговой аттестации осуществляется специально создаваемыми <i>комиссиями, составы которых</i> утверждаются руководителем образовательной организации.</p> <p>По окончании обучения <i>обучающимся</i> выдается документ (удостоверение, сертификат), где указывается время обучения и полученная специальность (квалификация)</p>
1.3.	Требования к результату оказания государственной услуги	<p>Результатом оказания услуги по повышению квалификации работников образования является освоение обучающимися в полном объеме выбранной образовательной программы повышения квалификации и приобретение необходимых навыков и компетенций.</p> <p>Результат услуги по повышению квалификации фиксируется выдачей удостоверения.</p>
2.	Порядок оказания услуги по повышению квалификации	
2.1.	Порядок информирования о услуге по повышению квалификации	<p>Информирование потребителей о порядке оказания услуги по повышению квалификации осуществляет образовательная организация, реализующая программы дополнительного образования.</p> <p>Образовательная организация обязана ознакомить потребителя услуги по повышению квалификации с уставом образовательной организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, с образовательными программами, реализуемыми данной образовательной организацией, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.</p> <p>Информация о повышении квалификации должна быть размещена в средствах массовой информации, на сайте организации, а также в специальных рекламных буклетах. Кроме того, информация по повышению квалификации размещается в каждой образовательной организации региона на специально оформленных стендах, размещённых в местах, доступных для получателя услуги по повышению квалификации.</p>

2.2.	Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги	Основанием для отказа в получении услуги по повышению квалификации поступающему в образовательную организацию является невыполнение условий договора о возмездном / безвозмездном оказании образовательной услуги, заключаемого между поставщиком услуги и получателем услуги (как юридическим, так и физическим лицом). Оказание услуги повышения квалификации возобновляется в порядке, определённом уставом поставщика услуги повышения квалификации.
2.3.	Порядок обжалования получателем услуги по повышению квалификации действий поставщика услуги (образовательной организации)	Действия поставщика услуги по повышению квалификации, нарушающие права её получателя, могут быть обжалованы (учредителю или в суде). Обжалование учредителю действий (бездействия) поставщика услуги по повышению квалификации в процессе предоставления услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При обращении получателя услуги срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения жалобы может быть продлён, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель услуги уведомляется письменно с указанием причин продления
2.4.	Права обучающихся	обучающиеся имеют право: на уважение своей чести и достоинства; на участие в обсуждении и решении вопросов деятельности образовательной организации, в том числе через органы самоуправления и общественные организации; на бесплатное пользование помещениями поставщика услуги по повышению квалификации, информационными ресурсами, услугами учебных, социально-бытовых и других подразделений образовательной организации в порядке, установленном уставом; на обжалование приказов и распоряжений администрации и действий должностных лиц поставщика услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
2.5.	Права образовательной организации	Образовательная организация, самостоятельно в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности

		в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, уставом образовательной организации.
3.	Порядок контроля за соблюдением базовых требований к качеству предоставления услуги по повышению квалификации	<p>контроль за соответствием качества оказанной услуги повышению квалификации утвержденным показателям качества осуществляется путем проведения учредителем проверок поставщика услуги по повышению квалификации на основе ежегодно составляемых планов проведения проверок либо на основании поступивших жалоб на качество предоставляемой услуги.</p> <p>Проверки должны проводиться не реже 1 раза в год по месту фактического оказания услуги в установленные для проверяемой организации рабочие часы и дни.</p> <p>Проверка проводится на основании приказа. В приказе о проведении проверки указываются: наименование органа, осуществляющего проверку;</p> <p>фамилия, имя, отчество, должности должностного лица или должностных лиц, уполномоченных на проведение проверки, а также привлекаемых к проведению проверки экспертов, представителей экспертных организаций;</p> <p>наименование организации, фамилия, имя, отчество руководителя организации, проверка которого проводится;</p> <p>правовые основания проведения проверки, в том числе подлежащие проверке обязательные требования;</p> <p>цели, задачи, предмет проверки;</p> <p>сроки проведения проверки и перечень мероприятий по контролю, необходимых для достижения целей и задач проведения проверки;</p> <p>перечень документов, предоставление которых учреждением необходимо для достижения целей и задач проведения проверки;</p> <p>даты начала и окончания проведения проверки.</p> <p>Проверка проводится с предварительным уведомлением проверяемой организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о проведении проверки, предусмотренной ежегодным планом, организация уведомляется не позднее чем в течение трёх рабочих дней до начала её проведения посредством направления копии приказа о начале проведения проверки в письменной форме или иным доступным способом; - о проведении проверки на основании поступивших жалоб организация уведомляется не

		<p>менее чем за двадцать четыре часа до её проведения любым доступным способом.</p> <p>Предварительное уведомление может содержать требование о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий. Проверка проводится должностным лицом на основании предъявленного им руководителю проверяемой организации (или лицу, его замещающему) приказа и служебного удостоверения.</p> <p>В период проведения проверки должностное лицо не вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> проверять выполнение требований, не относящихся к полномочиям органа государственного контроля, от имени которых действует должностное лицо; осуществлять проверку в случае отсутствия при ее проведении руководителя организации <i>или должностного лица</i>, временно исполняющего обязанности руководителя; требовать предоставления документов и информации, если они не являются объектом проверки или не относящиеся к предмету проверки, а также изымать оригиналы таких документов; распространять информацию, полученную в результате проведения проверки и составляющую государственную, служебную, иную охраняемую законом тайну; превышать установленные сроки проведения проверки; осуществлять выдачу организациям предписаний или предложений о проведении за их счет мероприятий по контролю. <p>В период проведения проверки должностное лицо вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> в рабочие часы и дни посещать территорию и помещения проверяемой организации; требовать от руководителя проверяемой организации присутствия во время проведения проверки работников этой организации для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов; требовать от руководителя и работников проверяемой организации необходимые по существу проверки справки, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения; требовать от руководителя проверяемой организации необходимые оригиналы документов
--	--	---

		<p>или их копии, делать копии документов, относящихся к предмету проверки.</p> <p>В период осуществления проверки должностное лицо обязано:</p> <ul style="list-style-type: none">своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений утвержденных показателей качества;соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемой организации;проводить проверки на основании и в строгом соответствии с приказом;не препятствовать руководителю проверяемой организации и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении проверки, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;не препятствовать осуществлению деятельности проверяемой организации;обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки;доказывать обоснованность своих действий при их обжаловании <i>в порядке, установленном законодательством Российской Федерации</i>;соблюдать сроки проведения проверки;не требовать от организации документы и иные сведения, представление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации; <p>осуществлять запись о проведенной проверке в журнале учета проверок организации;</p> <p>составлять акт по результатам проверки;</p> <p>ознакомить руководителя проверяемой организации с актом, составленным по результатам проверки.</p> <p>По результатам проверки должностным лицом составляется акт проверки, в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none">дата, время, место составления акта проверки;наименование органа, осуществляющего проверку;дата и номер приказа по осуществлению проверки;фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц, проводивших проверку;наименование проверяемой организации, а также фамилия, имя, отчество и должность руководителя или <i>должностного лица</i>, временно исполняющего обязанности руководителя, присутствовавшего при проведении проверки;
--	--	--

		<p><i>дата, время, продолжительность</i> и место проведения проверки;</p> <p>сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях обязательных требований, установленных правовыми актами, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения;</p> <p>сведения об ознакомлении или отказе от ознакомления с актом проверки <i>руководителя или должностного лица</i>, временно исполняющего обязанности руководителя, присутствовавшего при проведении проверки, о наличии их подписей или об отказе от совершения подписи, а также сведения о внесении в журнал учета проверок записи о проведенной проверке либо о невозможности внесения такой записи в связи с отсутствием указанного журнала;</p> <p>подписи должностного лица или должностных лиц, проводивших проверку.</p> <p>Акт проверки оформляется в 2 экземплярах, один из которых направляется руководителю организации, в отношении которого проводилась проверка</p>
--	--	--