**Об исполнении министерством образования Новгородской области плана мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2019-2021 годы»  
 за 1-е полугодие 2020 года**

Основными потребителями услуг в системе образования являются обучающиеся и их родителе.

Соблюдение прав участников образовательных отношений одна из основных обязанностей министерства, муниципальных органов управления образованием, образовательных организаций. Федеральным законом об образовании в РФ на законодательном уровне закреплены права обучающихся (ст.34), их родителей (законных представителей) ст.44), педагогических работников (ст.47).

Одной из причин нарушений прав участников образовательных отношений является низкая правовая грамотность как родителей и обучающихся, так и педагогических работников.

**Обучение педагогов**

В связи с этим в курсовую подготовку повышения квалификации учителей включается блок правовой грамотности, где педагогов обучают не только знаниям законодательства в сфере образования, но и методике работы с родителями и учениками по пропаганде правовых знаний.

**Знакомство с лицензией**

Законом об образовании определено, что родители несовершеннолетних обучающихся имеют право знакомиться с уставом образовательной организации, лицензией, свидетельством о гос. аккредитации, документами, регламентирующих организацию образовательного процесса.

Поэтому в каждой ОО организации при поступлении все родители, а в СПО обучающиеся знакомятся с документами под подпись.

**Сайт**

На законодательном уровне также определено, что обучающиеся имеют право на получение информации об ОО. Одним из источников получения информации об ОО является официальный сайт ОО. Законом об образовании (ст.29) каждой ОО вменяется обязательное наличие сайта, определено также какая информация должна быть размещена на сайте, периодичность ее обновления.

**Стенд информационный**

Также информация о деятельности ОО должна быть размещена на стенде ОО в доступном месте здания, где обучаются дети (устав, копии лицензии и свидетельства об аккредитации, правила предоставления платных образовательных услуг, расписание уроков и т.д).

В соответствии со статьей 5.57 Кодекса об административных правонарушениях, нарушение прав (в т.ч. и на получение инфоромации) и свобод обучающихся влечет наложение административного штрафа (долж. лица – 10-30 т.руб., юр.лица – 50-100 т.руб). За прошлый учебный год по данной статье было составлено 4 протокола и направлены в суд. Привлечены к адм. ответственности 4 руководителя ОО).

**Профилактика правонарушений прав обучающихся их родителей**

Основную свою задачу мы видим в профилактике правонарушений прав обучающихся их родителей со стороны ОО. Для этого ежегодно приказом министра утверждается Программа профилактики обязательных требований законодательства РФ в сфере образования на территории Новгородской области. Программа размещена на сайте министерства. Где предусмотрено более 30 мероприятий для всех категорий участников образовательных отношений.

Кроме этого, специалистами министерства, в целях просвещения и защиты потребителей образовательных услуг проводятся встречи, круглые столы, семинары для обучающихся, родителей, педагогов, руководителей.

Мероприятий этого направления за прошлый год проведено более 50.

**Образовательный процесс**

Повышение уровня правовой грамотности обучающихся в сфере защиты своих прав как потребителя услуг – это еще одно направление работы министерства с ОО. В образовательную программу школьного курса **обществознания обязательно** включается блок по изучению основ потребительского рынка услуг, отработки навыков рационального потребительского поведения обучающихся. Формирование потребительской культуры и правовых знаний через внеурочную деятельность ведется в техникумах и колледжах области. В первой половине 2020 года и в канун Всемирного дня защиты прав потребителя (15.03) в профессиональных образовательных организациях проведены просветительские мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности студентов:

конкурс правовых знаний «Я знаю свои права» среди выпускников;

встречи студентов с представителями торговых сетей города, где рассматривались вопросы безопасности товаров (работ, услуг), включая практику осуществления покупок в Интернет-магазинах;

практикумы с представителями банков по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей «Что должен знать потребитель финансовых услуг».

В школах области успешно реализуется проект «Финансовая грамотность», который учит школьников разумному финансовому поведению и, поможет в будущем защитить их интересы как потребителей финансовых услуг.

**Платные образовательные услуги**

Особая часть деятельности ОО – **предоставление платных образовательных услуг.** Данный вид образовательных услуг предоставляется на договорной основе. Если за предыдущие годы (2017-2018) по платным услугам со стороны родителей было до 10 обращений в год, и при проверках составлялись протоколы за нарушения правил их предоставления, то за 2019 и 2020 годы не было ни одного протокола и поступило всего 2 обращения. Это тоже результат системной профилактической работы министерства с руководителями ОО.

**Горячая линия**

Министерством ведется системная работа по повышению уровня правовых знаний населения **через организацию работы «горячих линий».**

Свои вопросы о проведении ГИА и ВПР, организации образовательного процесса в детских садах, школах, колледжах и техникумах, учреждениях дополнительного образования, а также вопросы, связанные с организацией дистанционного обучения, граждане могут задать нашим специалистам **по будням с 8:30 до 17:30 по телефону 50-10-10. Еще по отдельным номерам стационарного и мобильного телефонов** ~~(+7 (8162) 50-10-46, +7 (911) 607-64-60~~) **принимают звонки и дают разъяснения специалисты по организации и проведению ЕГЭ и ОГЭ, за первое полугодие 2020 года зарегистрировано более 1000 звонков, за май-июнь более 300 звонков.**

**Ежегодно министерство участвует в проведении «горячих линий» совместно с Роспотребнадзором, такая линия прошла 10 августа по вопросам оказания платных образовательных услуг.**

**Обращения граждан**

**Индикатором качества предоставления образовательных услуг могут служить обращения граждан. За первое полугодие 2020 года было 385 обращений. Каждое обращение изучено, проверено, дан ответ заявителю в соответствии с 59-ФЗ. В этом году в связи с пандемией сократилось количество обращений на качество образования, больше было обращений по организации дистанционного обучения.**

**Работа министерства, муниципальных органов управления образованием направлена на то, чтобы минимизировать нарушения прав потребителей образовательных услуг как в ОИВ, так и в ОО.**