

ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ: ТРИ ГОДА В ПУТИ

Казакова Ольга Анатольевна (upront-it@mail.ru, ol-ka1@mail.ru)
Удинцева Татьяна Аркадьевна (tashay@rambler.ru)

Управление образованием Администрации города Нижний Тагил

Аннотация

Управлением образованием Администрации города Нижний Тагил реализован проект по предоставлению услуг сферы образования в электронном виде с использованием АИС «Е-Услуги. Образование», «Сетевой город. Образование». В статье рассмотрены основные направления реализации проекта, проблемы и возможные пути решения, результаты.

«Потребитель». Неоднозначная реакция возникает на данное понятие у каждого из нас. Но все мы являемся потребителями тех или иных услуг. Качество услуг далеко не всегда бывает идеальным.

Как связано это с системой образования? В последнее время все чаще напрямую. «Общественный договор». «Образовательные услуги». Нам, педагогам, трудно преодолеть психологический барьер – школа никогда не была и, будем надеяться, никогда не будет рынком (даже в самом привлекательном смысле этого понятия).

Но доля истины в том, что качество услуг сферы образования часто не удовлетворяет родителей. Очереди в дошкольные учреждения. Ажиотаж при записи детей в первые классы. Нежелание (или отсутствие возможности по ряду причин) некоторых педагогов постоянно и качественно выполнять свои должностные обязанности, готовясь к каждому уроку, выставляя ежедневно отметки в дневник, взаимодействуя с родителями (ведь цель-то у нас одна)...

Каков выход из сложившейся ситуации? Один из вариантов, на наш взгляд, это переход на предоставление некоторых услуг сферы образования в электронном виде. Опыт показал, что такой способ получения услуги все активнее используют родители.

Какие же процессы можно автоматизировать? Зачисление в образовательные учреждения (сады, школы, учреждения дополнительного образования), выдачу путевок в оздоровительные учреждения, информирование родителей об образовательном процессе и самом образовательном учреждении.

3 года назад мы начали этот процесс. Вопросов тогда было множество. Как технологически организовать процесс? Какие технические и программные средства необходимы для его осуществления? Какова нормативная база? Кого из специалистов вовлекать в данные процедуры? Как их обучать? Какие проблемы могут возникнуть и как избежать их появления?

Разрабатывая городскую концепцию информатизации системы образования, мы увидели ряд противоречий, на решении которых сконцентрировали внимание:

- потребность всех субъектов системы образования в получении полной, достоверной и актуальной информации об образовательном процессе – и отсутствие системности ее предоставления;
- потребность в автоматизации процессов управления – и отсутствие единства информационных автоматизированных систем с возможностью интеграции ресурсов на уровне города;
- потребность родителей в получении услуг сферы образования в электронном виде – и отсутствие информационных систем для организации такого процесса.

В режиме «пилотной» площадки за первые 1,5 года реализовали проект по предоставлению четырех услуг в сфере образования в электронном виде: прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в детские сады; зачисление в общеобразовательные учреждения; предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Нижний Тагил, в том числе – об образовательных программах. Программным решением стала АИС «Е-услуги. Образование».

Мы выбрали путь, когда услуги предоставляются не столько специалистами управления образования, сколько образовательными учреждениями (у нас их более 200). Приобрели в каждый детский сад нетбук с базовым программным обеспечением, обеспечили выход в Интернет, провели необходимые мероприятия по защите персональных данных, обучили всех сотрудников, обеспечили им доступ к информационной системе. Регламентировали процессы предоставления услуг в электронном виде.

В настоящее время все школы и сады самостоятельно работают с родителями: ведут прием заявлений, сверку данных, оповещение об изменении статусов, осуществляют контроль актуальности, достоверности и полноты информации, содержащейся в системе. Управление образованием администрирует, контролирует и координирует процессы, активно принимая участие в зачислении в детские сады: запущены автоматизированные процессы комплектования и формирования путевок (очередь строится автоматически; с вводом системы исключено дублирование заявлений).

Хочется обратить внимание: большое значение при внедрении подобных систем имеют обучение и постоянное информационное сопровождение пользователей. Систематически проводим обучающие семинары и практикумы, организовали постоянное дистанционное консультирование специалистов учреждений (по телефону, посредством электронной почты, ICQ, Skype).

Немаловажно и информирование пользователей (родителей). Для этого разработаны памятки, созданы соответствующие разделы на сайте управления образованием. Ведется консультирование на базе

образовательных учреждений, проходят встречи с общественностью города. Вопросы предоставления электронных услуг в сфере образования освещаются в городских СМИ.

Следующим проектом стал «Комплексный подход к построению информационной инфраструктуры системы образования города как средство совершенствования процессов управления». Перед нами вновь встали задачи выбора технологического решения, апробации систем, обучения участников проекта и перевода в режим промышленной эксплуатации. И главная потребность – комплексная информационная система, программная среда, объединяющая в единую сеть все образовательные учреждения и орган управления образованием в пределах города.

Сегодня мы практически заканчиваем построение такой системы. Основу ее составляют 2 программных средства, интегрированные между собой – АИС «Е-Услуги. Образование» (в настоящее время по результатам реализации проекта в Нижнем Тагиле внедрена на территории 67 муниципальных образований Свердловской области) и «Сетевой город Образование», включающий 3 модуля - «ОУ», «ДОУ», «УДОД». С 1.03.2013 г. в пилотном режиме апробируем прием заявлений в электронном виде на предоставление путевок в загородные учреждения оздоровления детей (автоматически формируется очередь, строятся реестры, обеспечена прозрачность процесса). Дополняет данные программные среды система автоматизации библиотек «ИРБИС64», используемая большинством школ города, где оборудованы автоматизированные рабочие места библиотекарей, создаются электронные каталоги, начинают работать автоматизированные системы книговыдачи. Кроме того, успешно внедряются системы безопасности на основе использования информационно-телекоммуникационных технологий (электронные проходные, системы видеонаблюдения). На очереди еще несколько проектов, которые находятся в стадии доработки: построение системы дистанционного обучения; автоматизация процессов учета организации школьного питания.

Сейчас уже можно подвести некоторые итоги. Начало эксплуатации систем показало высокий уровень востребованности услуг в электронном виде, заинтересованность потребителей. В реализацию Проекта вовлечены:

- родители, имеющие детей дошкольного и школьного возраста,
- обучающиеся,
- педагогические и руководящие работники всех образовательных учреждений города (школ, садов, учреждений дополнительного образования), загородных учреждений оздоровления детей,
- специалисты и руководители органов управления образованием.

Родители принимают активное участие в образовательном процессе:

- в любой момент времени имеют доступ к полной, достоверной и актуальной информации об образовательном процессе, достижениях своего ребенка,
- имеют возможность прямого дистанционного интерактивного взаимодействия с коллективом родителей, педагогами, административно-

управленческим персоналом учреждения, специалистами и руководителями управления образования,

- могут получить 8 услуг сферы образования в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, сайт ведомственной системы, доступ к которому обеспечен с сайта управления образования, или посредством входа в АИС ОУ.

Обучающиеся:

- могут использовать формы, соответствующие их потребностям (банк электронных ресурсов учреждения, электронные дневники, электронные домашние задания, доступ к электронным ресурсам библиотек),

- получают возможность дистанционного интерактивного взаимодействия между собой и с педагогами, администрацией школы,

- отслеживают динамику образовательных достижений, имея возможность построения траектории своего индивидуального развития.

Педагоги:

- используют дистанционные формы обучения, организации электронного тестирования обучающихся с учетом технологий ЕГЭ,

- имеют надежный контакт с родителями (оперативное взаимодействие по потребности и обратную связь),

- получают возможность автоматического построения большинства отчетов, перевода их в электронный вид, что повышает оперативность, доступность для анализа, экономит время.

Руководители учреждений получают:

- доступ в единую информационную среду в рамках учреждения и города, автоматизированную сдачу отчетности в управление образованием,

- доступ в любой момент времени к электронным базам данных учреждения,

- электронный автоматизированный мониторинг учебного процесса,

- возможность построения современных систем безопасности в учреждении,

- возможность повышения информационной компетентности сотрудников.

Специалисты и руководители управления образованием получают:

- доступ в любой момент времени (в том числе в удаленном доступе) к электронным базам данных всех образовательных учреждений в рамках своих полномочий,

- возможность построения автоматических отчетов по отдельным учреждениям и системе образования в целом,

- возможность дистанционного интерактивного взаимодействия с любым субъектом системы образования.

Таким образом, управление в сфере образования города стабильно строится на достоверных и актуальных данных. Управление образованием и родители имеют возможность контролировать соблюдение прав детей при комплектовании детских садов и школ, выдаче путевок в загородные оздоровительные учреждения. В условиях дефицита мест АИС позволяют исключить дублирование заявлений.

Наиболее значимые эффекты:

- сокращена за счет оптимизации системы приема заявлений очередь в детские сады (почти на 2,5 тысячи в первый год использования);
- исключена возможность коррупции при решении вопросов о приеме ребенка в детский сад или в школу, предоставлении путевки в загородные оздоровительные учреждения;
- повышается уровень информационной компетенции сотрудников, вовлеченных в процессы предоставления услуг в электронном виде; увеличивается количество граждан, вовлеченных в процессы систематического использования современных информационно-телекоммуникационных технологий;
- предоставлена возможность дистанционного обращения в целях получения услуги.

Проект «Комплексный подход к построению информационной инфраструктуры системы образования города как средство совершенствования процессов управления» в 2013 году признан победителем VI Всероссийского конкурса муниципальных образований (3 место в номинации «Лучший муниципальный проект»), Лауреатом II Всероссийского конкурса научно-методических практико-ориентированных разработок по актуальным направлениям деятельности органов исполнительной власти в сфере образования.