

“2023年2月22日,我局执法人员出示执法证件后,对市北区某机构进行现场检查,发现当事人的校外培训机构监管平台未全部录入学员,执法人员现场下达责令整改通知书,责令当事人在7日内进行改正,具体情况再做进一步调查。”这一幕发生在青岛市市北区福州北路一家艺术类培训机构,机构负责人在市北区教体局民教科(行政执法科)科长朱玉军下发的限期整改通知书上签下了自己的名字,并表示“马上整改”。

自2021年12月,山东省教育厅成立专门的校外培训监管部门。时隔一年多,校外培训监管效果如何?记者走访多地,进行蹲点调查。



文/片 记者 巩悦悦 高广超 王凯 李楠楠

不定期巡检 督促规范办学

“你好,这是我们的执法证件。上午接到投诉,反映这边家长的‘一课一消’使用不一致,想了解一下相关情况,请理解配合。”

“所有手机号都录入APP中了,可能有些家长操作起来还有些问题。”

“遇到问题,要第一时间和家沟通解释清楚。按照规定,所有在这里交费的家长都要通过APP,否则就是违规。像家长反映的这个情况,建议你们抓紧时间整改,一定要研究问题出在什么地方。我们写个现场检查记录,希望你们配合一下……”

朱玉军和同事杜俊伟不离手的,是相关文书及执法记录仪。2月22日上午接到家长投诉,当天下午两人就赶到了位于福州南路的某艺术培训学校。这是“一课一消”施行以来市北区教体局民教科(行政执法科)接到的第一起投诉,执法记录仪拍摄下来龙去脉,限期整改通知书道明了调查情况。

根据教育部等13部门印发的《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》,非学科类培训时间不得与当地中小学校教学时间相冲突,线下培训结束时间不得晚于20:30,线上培训结束时间不得晚于21:00。

“每逢傍晚或周末、节假日,是家长带孩子参加各类培训的高峰期,与机构之间的争议也往往出现在这个时候。为及时处置这些苗头,我们提了三个第一时间:接到投诉第一时间到现场,第一时间和家长对接,第一时间作出处理。”在朱玉军看来,做教育不能脱离公益性,如果为了追求营利,通过营销给家长制造焦虑,是对孩子的不负责任。

现在,朱玉军和同事们还在不断地向老师和学生家长推荐“校外培训家长端”APP,呼吁大家报班要选择入驻平台的正规机构。

“这是我们工作人员利用周末对新东方培训学校等有证机构的日常监管,目前新东方保留的办学资质是面向高中段进行学科类培训,我们也是在日常监管中看它是否符合办学规范。”回看2月份的一段执法录像,烟台芝罘区教体局社会力量办学管理服务中心负责人滕春玲告诉记者,“像这样的不定期检查经常举行。我们要调查在校学生和课程情况,重点了解是否存在违规办

『双减』后校外培训监管效果如何,记者走访多地调查

『一课一消』,平台撑腰退费不再烦恼



扫码看视频



烟台市芝罘区教体局社管办工作人员林永光正查看全国校外教育培训监管与服务综合平台管理界面。



“一课一消”施行以来,青岛市市北区教体局于2023年2月22日接到第一起家长投诉,民教科(行政执法科)科长朱玉军在调查现场开出了限期整改通知书。

学。去年先后对7个无证或有证机构的违法办学行为进行了行政处罚。”

每上完一节课 系统都会提醒消课

烟台市民高丽最近刚给“二宝”报名了创意美术培训班,过去最担心退款时推诿扯皮,现在她不用再为这个问题烦恼了。

截至3月7日,烟台市有培训机构1052所,其中非学科类培训机构1021所,学科类培训机构31所,资金监管总金额达9098.81万元。教育部要求,机构一次性预收费不得超过三个月、60课时,5000元钱。这部分资金不会直接进入机构一般结算账户,而是通过“校外培训家长端”APP,由教育部门和托管银行监管起来。机构每上完一节课,经家长确认后,监管银行才会向机构划拨相应的课程款项。

在烟台市教体局民办教育与校外教育培训监管科负责人牟文清看来,全流程监管不仅仅是“一课一消”,而是资金、课程、人员、材料、场地等全要素监管,初衷是推动机构依法依规办学,最大程度保护消费者合法权益。

说到这里,牟文清回忆起了三年前的同一件事。2020年初,烟台有位家长为给孩子报班,将6万元一次性预交给了某培训机构,送孩子上课时才发现机构早已人去楼空。6万元打了“水漂”,这位家长开始到处反映,虽然最终打听到了机构负责人的信息,但对方已被各级法院列为失信被执行人,能查封的财产被全部查封,钱也很难再要回来了。

“孩子一节课没上,家长的钱都打了水漂,我们看着也痛心。”牟文清告诉记者,“我们下定决心,一定要通过各种方式把机构的预收费依法有效管起来。”据牟文清介绍,烟台市从去年6月24日通过教育部平台产生第一笔订单以来,平台订单量逐月递增,目前通过平台售出课程金额达1780余万元,平台共计退费20.49万元,最快8秒钟完成退费。

“双减”实施后,家长高丽感触很深,“以前经常听说培训机构在退费方面推诿扯皮,有了‘一课一消’平台之后,如果教学质量不过关想退费,至少有教育部门给咱‘撑腰’。”一年级学生家长刘倩倩也用上了“校外培训家长端”APP,“现在每上完一节课,系统都会提醒我去消课。也有家长说麻烦,但我觉得利大于弊,至少是个保障。”

在烟台市芝罘区教体局,社管办工作人员林永光向记者展示了全国校外教育培训监管与服务综合平台的管理界面,从中能看到该区针对中小学开展文化艺术培训机构的的所有信息。拿任意一所培训学校举例,法人信息、身份证号、手机号、公司地址、培训形式、学科或非学科类别、教学人员有无资格证、是否缴纳风险保证金、费用是否全部纳入银行监管,一目了然。

“在平台上,家长缴费后会生成一份合同,合同上明确按课时退费,这让家长的权益有了保障。”芝罘区教体局社会的力量办学管理服务中心负责人滕春玲介绍,“通过平台,家长如果想要要求机构退费,15个工作日就能收到退款。”

有的地方监管力量薄弱 对隐形变异机构查处难

记者了解到,虽然校外培训市场正从无序状态变得正规起来,但一线执法依然面临着诸多难点,尤为突出的是对隐形变异机构的查处。对此,教育部办公厅等12部门专门印发了《关于进一步加强学科类隐形变异培训防范治理工作的意见》,其中指出,要着力破解学科类隐形变异培训存在的预防难、发现难、查处难等问题。

“行政执法要讲证据,不能凭猜测和主观臆断,取证难是我们当前遇到的最大困难。”牟文清告诉记者。

“有些非法机构不断转换培训地址和形式,‘打一枪换一个地方’。假设有举报的,我们能马上组织人

员查处,但往往是不等人举报,他们就换地方了。”在青岛莱西市教学研究中心主任张友波看来,除了加强监管,还要加强对在校学生和家长的宣传引导,告诉学生哪些培训机构可以参加,哪些培训机构不应该参加,以及参加非法机构的危害是什么,“从源头上考虑,双管齐下,才能取得更好的成效。”

记者了解到,在青岛市,仅从市场监管部门调取的带有“托管”二字的机构就有5000多所。青岛市教育局民办教育与校外教育培训监管处三级调研员李志强指出,“双减”政策实施后,国家成立了校外培训监管司,山东省成立了校外培训机构监管处,青岛市教育局也成立了民办教育与校外培训机构监管处,“虽然青岛大部分区市已经成立了专门科室,但还是有部分区市的执法力量相对薄弱。”一周以来,记者随机走访了六七个基层教育部门,并跟着两个区的执法人员到执法现场。据观察,基层教育部门大都没有专门的执法队伍,即便有,一线执法人员也没有统一着装,开着私家车行驶在城市的大街小巷,工作日、休息日连轴转是常态。

在青岛市市南区教体局民办教育管理办公室主任王戈看来,教育部门和培训机构并非对立,而是一种引导关系,“我们认为对于校外培训机构监管的最理想状态是‘管而不死、活而不乱’,机构必须及时调整赛道,积极落实国家政策规范办学,不规范肯定会被市场抛弃,被家长抛弃。现在我们也积极呼吁学生家长用教育部校外培训机构监管APP选择校外教育培训机构购课消课,只有这样,他们的合法权益才能有所保障。”

在巩固“双减”成果的同时,青岛市市南区计划向深水区推进。“比如加大对隐形变异非法机构的查处和曝光力度,同时也要探索引导发挥民办教育协会的行业自律作用,创建一个行业标准,引导机构在健康规范的框架下运营。”王戈透露。

延伸阅读

监管并不是把机构关掉

“我们治理校外培训机构,并不是要把机构都关掉,而是要让它们健康成长,规范行业的营商秩序。”青岛市市南区教体局民办教育管理办公室主任王戈透露,我们要不遗余力地打击非法机构,同时对正规的校外培训机构进行帮扶。

据了解,在“双减”政策出台后,青岛市市南区面向培训机构组织了政策说明会,帮扶机构转型。“在市南区,新东方是个较大规模的头部企业。通过多次走访调研,我们帮助

新东方开发了托管、编程、创客、绘画、体育等五大系统课程,同时也把优秀的素质类课程纳入校园课程库,这个转型实现了双赢。”王戈表示,除了帮助机构转型,自2022年以来,市南区还为学生提供了近10万课时的课程援助。

莱西市教体局局长崔旭升更提倡“有温度的执法”,“这项工作涉及民生等诸多方面,不能冷冰冰地强迫机构做些什么,应争取和风细雨地把问题解决掉。”