

Код: KL-AR(1)

Пересмотрено: 19.08.10; 21.02.13; 11.12.14; 22.01.15; 08.08.19; 25.06.20; 13.04.23

(все даты в настоящем документе указаны в европейском формате число/месяц/год)

Оригинальный код: КК-АР

Процедура рассмотрения общественных жалоб**

Как указано в директиве KL, Школьный совет со всей серьезностью относится к выражениям общественных претензий. Школьный совет стремится обеспечить справедливый и эффективный процесс рассмотрения жалоб, чтобы по возможности найти решение возникшей проблемы, а также стремится улучшить работу школьного округа и предоставить общественности эффективные открытые каналы обратной связи. Настоящие административные положения устанавливают правила подачи и правила рассмотрения жалоб согласно директиве KL.

Процесс и сроки

Лицу, у которого имеется проблемная ситуация, рекомендуется обсудить данную проблему с сотрудниками округа, которые непосредственно вовлечены в данный вопрос. Прямая коммуникация между сторонами часто может способствовать быстрому решению проблемы, а также выявлению корня проблемы и поиску путей дальнейшего взаимопонимания. Округ предлагает разнообразную поддержку лицам, которые стремятся решить возникшие проблемные ситуации. Если человек не чувствует себя комфортно, обращаясь со своей проблемой непосредственно к заинтересованному лицу, то он может запросить поддержку у административного работника конкретного школьного учреждения или окружного офиса.

Этап первый: рассмотрение жалобы административным работником конкретного школьного учреждения или окружного офиса

Если заявитель не может решить возникшую проблему с сотрудником округа, обязанности которого непосредственно связаны с возникшей ситуацией, то заявитель может подать официальную жалобу административному руководителю конкретного учреждения или административному работнику уровня окружного офиса. Заявителям рекомендуется использовать форму жалобы, прилагаемую к директиве KL-AR, и при этом обязательно предоставить сведения, указанные в этой форме. Со стороны округа доступна поддержка для всех сторон, которые участвуют в процесс рассмотрения жалобы. Непосредственная подача письменной жалобы начинает формальный процесс рассмотрения претензии. Административный работник проверяет жалобу и пытается ее разрешить/урегулировать. Административный работник также может направить стороны к альтернативному процессу урегулирования жалобы и другим видам процедур, если это является необходимым. Если жалоба не может быть урегулирована, то административный работник должен провести полную проверку жалобы и по ее результатам вынести письменное решение в течение не более чем 25 рабочих дней после получения жалобы. Письменное решение должно содержать информацию о том, как его возможно обжаловать согласно Этапу 2.

Если заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения жалобы на Этапе 1, и желает продолжить рассмотрение претензии, то он должен подать подписанную письменную апелляцию окружному руководителю административного работника, который принял решение на Этапе 1 в течение пяти рабочих дней после получения от него письменного решения по жалобе. Заявитель должен представить оригинал письменной жалобы, письменное решение и любую дополнительную информацию, которую заявитель считает относящейся к его делу. Заявителю настоятельно рекомендуется использовать форму подачи апелляции, которая прилагается к данным административным правилам (AR), и предоставить всю информацию, указанную в этой форме.

Этап второй: рассмотрение апелляции руководящим работником главного офиса округа

Если жалоба обжалуется на Этапе 2, то окружной руководитель должен оценить апелляцию, обсудить ее с заявителем и другими заинтересованными сторонами и попытаться разрешить/урегулировать жалобу. Окружной руководитель также может направить стороны к альтернативному процессу урегулирования жалобы и другим видам процедур, если это является необходимым. Если жалоба не может быть урегулирована, то окружной руководитель может, но не обязан провести дополнительную проверку. Окружной руководитель предоставляет письменное решение в течение не более чем 25 рабочих дней после получения апелляции на Этапе 2. Письменное решение должно содержать информацию о том, как его возможно обжаловать на Этапе 3.

Если заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения жалобы на Этапе 2, и желает продолжить рассмотрение претензии, то он должен подать подписанную письменную апелляцию управляющему округом (суперинтенданту) или уполномоченному им лицу в течение пяти рабочих дней после получения решения на Этапе 2. Заявитель должен предоставить оригинал письменной жалобы, письменное решение Этапа 1, свою апелляцию на него, решение Этапа 2, а также любую дополнительную информацию, которую заявитель считает относящейся к его делу. Заявителю настоятельно рекомендуется использовать форму подачи апелляции, которая прилагается к данным административным правилам (AR), и предоставить всю информацию, указанную в этой форме.

Этап третий: обжалование решения у управляющего округом или уполномоченного им лица

Если жалоба обжалуется на Этапе 3, то управляющий округом или уполномоченное им лицо должны оценить информацию, полученную на Этапе 2. Управляющий округом или уполномоченное им лицо должны оценить апелляцию, обсудить ее с заявителем и другими заинтересованными сторонами и попытаться разрешить/урегулировать жалобу. Управляющий округом или уполномоченное им лицо также могут направить стороны к альтернативному процессу урегулирования жалобы и другим видам процедур, если это является необходимым. Если жалоба не может быть урегулирована, то управляющий округом или уполномоченное им лицо, могут, но не обязаны, провести дополнительное расследование. Управляющий округом или уполномоченное им лицо готовит письменное определение, в котором будут рассмотрены все утверждения сторон, которые были затронуты жалобой, а также само решение управляющего округом или уполномоченного им лица, и аргументация принятия конкретных решений. В общем и целом, письменное решение, на основе использования метода преобладания

доказательств, определяет, имело ли место нарушение внутренних нормативных правил округа в отношении каждого конкретного выдвинутого обвинения. Определение предоставляется заявителю в течение 30 рабочих дней после получения апелляционного заявления. Решение управляющего округом или уполномоченного им лица является окончательным решением округа, если только иное не предусмотрено конкретным законом или внутренними нормативными правилами округа.

Подача жалобы на управляющего округом

Жалоба на управляющего округом подается председателю Школьного совета. Председатель Школьного совета представляет жалобу в Школьный совет и сообщает о жалобе управляющему округом. Председатель Школьного совета консультируется с заместителем председателя и юрисконсультom в отношении жалобы на управляющего и принимает решение относительно процедуры рассмотрения жалобы, а также о том, следует ли попытаться урегулировать ее в неофициальном порядке и об возможности проведение проверки жалобы третьей стороной. Председатель Школьного совета информирует Школьный совет о процессе рассмотрения жалобы, включая статус проведения проверки/расследования. В течение 90 календарных дней с момента получения жалобы Школьный совет принимает решение о наличии или отсутствии нарушений на своем открытом заседании, и решение Школьного совета сообщается заявителю в письменной форме. Решение Школьного совета должно затрагивать каждый пункт обвинения в жалобе и содержать аргументацию решения Школьного совета. Школьный совет может рассмотреть данный вопрос на исполнительном заседании, если это разрешено законом штата Орегон о проведении открытых собраний.

Подача жалобы на Школьный совет или отдельного члена Школьного совета

Если жалоба подается против Школьного совета или на отдельного члена Школьного совета, кроме председателя или заместителя председателя, то председатель Школьного совета консультируется с заместителем председателя и юрисконсультom округа относительно жалобы и дает рекомендацию относительно проведения процесса рассмотрения жалобы, в том числе относительно возможностей урегулирования спора в неформальном порядке или допуска к проверке жалобы третьей стороны. Председатель Школьного совета информирует Школьный совет в полном составе о процессе проведения рассмотрения жалобы, включая статус проведения любого расследования. В течение 90 календарных дней с момента получения жалобы Школьный совет на своем открытом заседании принимает решение о наличии или отсутствии нарушений, о чем сообщает заявителю в письменной форме. Решение Школьного совета должно затрагивать каждый пункт обвинения в жалобе и содержать аргументацию решения Школьного совета.

Если жалоба направлена против председателя, жалоба должна быть передана заместителю председателя, который должен проконсультироваться с юрисконсультom округа относительно жалобы и дать рекомендацию относительно проведения процесса рассмотрения жалобы, в том числе относительно возможностей урегулирования спора в неформальном порядке или допуска к проверке жалобы третьей стороны. Заместитель председателя Школьного совета информирует Школьный совет в полном составе о процессе проведения рассмотрения жалобы, включая статус проведения любого расследования. Если жалоба направлена против заместителя председателя, жалоба будет передана председателю, который должен проконсультироваться с юрисконсультom округа относительно жалобы и дать рекомендацию относительно проведения процесса рассмотрения жалобы, в том числе относительно возможностей урегулирования спора в

неформальном порядке или допуска к проверке жалобы третьей стороны. Председатель Школьного совета информирует Школьный совет в полном составе о процессе проведения рассмотрения жалобы, включая статус проведения любого расследования. В случае подачи жалобы на председателя или заместителя председателя, Школьный совет рассматривает жалобу и результаты проведенной проверки/расследования, если таковое было проведено, во время должным образом созванного собрания и с уведомлением сторон, и принимает решение о наличии или отсутствии нарушений. Решение Школьного совета при этом должно затрагивать каждый пункт обвинения в жалобе и содержать аргументацию решения Школьного совета.

Член Школьного совета, против которого подана жалоба, не может участвовать ни в каком голосовании, связанном с жалобой, включая окончательное голосование Школьного совета по указанной жалобе.

Альтернативный процесс подачи жалоб по вопросам спорта

По жалобам учащихся-спортсменов или их родителей, касающихся права на участие в спорте или непосредственно спортивной практики, школьный округ должен приложить все усилия, чтобы предоставить ускоренное решение, насколько это возможно. Жалобы на допуск или участие должны быть доведены до сведения тренера, непосредственно ответственного за конкретный вид спорта, в котором участвует учащийся-спортсмен, и стороны должны искать пути для компромиссного решения. Если проблема не решена в течение 5 рабочих дней, учащийся-спортсмен или его родители могут подать письменную жалобу заместителю директора по вопросам спорта, который должен встретиться с учащимся-спортсменом и его/ее родителями, чтобы попытаться решить жалобу в течение пяти рабочих дней. Если жалоба не будет разрешена, учащийся-спортсмен или его/ее родители могут подать апелляцию директору старшей школы. Директор старшей школы рассматривает жалобу и дает письменное определение в течение пяти рабочих дней. Если учащийся-спортсмен или его/ее родители не удовлетворены решением директора старшей школы, то учащийся-спортсмен или его/ее родители могут обратиться к окружному административному работнику, который курирует старшие школы. Окружной администратор, курирующий старшие школы, рассматривает жалобу, и в консультации с руководителем спортивного департамента округа и выносит решение в течение пяти рабочих дней. Решение окружного администратора, осуществляющего надзор за старшими школами, является окончательным.

Этот альтернативный процесс предусмотрен для того, чтобы обеспечить ускоренное разрешение жалоб, касающихся права на участие в спорте или непосредственно спортивной практики. Учащиеся или их родители также могут использовать формальный процесс, описанный выше. Этот ускоренный процесс не будет использоваться для жалоб, которые за своим характером выходят за рамки вопросов спортивной практики или участия в спорте. Округ определяет, какой процесс рассмотрения жалобы следует применять в зависимости от конкретных обстоятельств.

Жалобы членов Школьного совета

Члены Школьного совета округа имеют право подавать жалобы согласно правилам округа. Члены Школьного совета имеют те же права на защиту, что и сотрудники, учащиеся и третьи лица, относительно дискриминации, домогательств или других форм поведения, которые запрещены внутренними нормативными правилами округа.

Члены Школьного совета являются жителями территории округа. Тем не менее, будучи членами Школьного совета, они имеют уникальную возможность оспаривать директивы и процедуры округа согласно своей должности в Школьном совете. Если округ не принимает решение, которое непосредственно затрагивает члена Школьного совета как жителя округа, родителя или опекуна учащегося округа, то члены Школьного округа не могут подавать жалобы в соответствии с директивой KL.

Члены Школьного совета должны воздерживаться от подачи жалоб из-за несогласия с решениями, за которые проголосовал Школьный совет, или из-за несогласия с решениями, которые были делегированы администрации. Члены Школьного совета должны использовать заседания Школьного совета для решения всех вопросов касающихся внутренней политики округа.

Члены Школьного совета соглашаются с тем, что если член Школьного совета является истцом в соответствии с правилами округа относительно подачи жалоб, то этот член Школьного совета, подавший жалобу, а также член Школьного совета, в отношении которого подана жалоба, должны воздерживаться от следующего:

- (a) Участвовать в подборе особы, проводящей проверку или расследование;
- (b) Общаться с другими членами Школьного совета вне заседания Школьного совета по поводу жалобы;
- (c) Лоббировать свои интересы перед любым членом Школьного совета, чтобы поддержать позицию по жалобе;
- (d) Участвовать в рассмотрении жалобы в качестве члена Школьного совета;
- (e) Принимать участие в голосовании по жалобе; или
- (f) Принимать какие-либо меры мести против заявителя, сотрудников округа или других членов Школьного совета.

Несоблюдение членом Школьного совета правил данного раздела может привести к последствиям в виде общественного осуждения.

Дополнительные положения

Для обеспечения равного доступа к процессу рассмотрения жалоб заявителям при необходимости должны быть предоставлены услуги устного или письменного перевода, а также помощь в подаче жалобы в письменном виде. Заявители также могут запросить помощь в разъяснении отдельных моментов процесса рассмотрения жалобы. Другие виды помощи также могут быть доступны сторонам в процессе рассмотрения жалобы. Запросы о помощи необходимо направлять администратору школьного заведения или управляющему округом.

Округ может предложить свое посредничество в урегулировании спора или другой

альтернативный вариант его разрешения, если все стороны конфликта дали свое согласие на это в письменной форме. Сроки, применимые в этом случае, устанавливаются во время проведения процедуры посредничества или альтернативного разрешения спора.

“Рабочие дни” означают дни, когда округ функционирует в рабочем режиме и учащиеся посещают занятия. В понятие “рабочие дни” не включается время школьных каникул и специальные рабочие дни учителей без учащихся.

Сроки, указанные в этом разделе, могут быть продлены по письменному соглашению заявителя и округа. Если заявитель не согласен на продление срока и жалоба не решена в течение 90 рабочих дней, то заявитель может обратиться в Департамент образования штата Орегон.

Стороны жалобы должны получать обновленную информацию о процессе ее рассмотрения не реже одного раза в 45 дней до вынесения окончательного решения.

Жалобы, связанные с утверждениями о неправомерных действиях со стороны конкретного сотрудника округа, будут рассматриваться в соответствии с процедурами отдела кадров. Кроме того, жалобы на лицензированных сотрудников или вспомогательный (классифицированный) персонал, будут обрабатываться в соответствии с применимыми коллективными договорами. Потенциальные заявители должны знать, что коллективные договора и другие насущные соображения налагают ограничения на разбирательство в отношении анонимных жалоб.

Заявители также должны знать, что работники округа имеют право на защиту в сфере конфиденциальности в соответствии с законодательством штата и федеральным законодательством, а также применимыми коллективными трудовыми договорами. Принимая во внимание эти меры по защите конфиденциальности, заявители будут уведомлены о результатах проведения разбирательства в отношении поданных ими жалоб на сотрудников в той степени, в которой это разрешено законом, внутренними нормативными правилами и устоявшейся деловой практикой округа, а также применимыми коллективными трудовыми договорами.

В случае получения участниками Школьного совета жалоб от представителей общественности, заинтересованных групп или сотрудников по электронной почте или каким-либо другим способом, они должны быть перенаправлены управляющему округом.

Если заявитель решил подать жалобу в рамках защиты своих интересов в государственные структуры, такие как Департамент образования штата Орегон, Комиссию по стандартам и практике для учителей, Бюро труда и промышленности штата Орегон, Совет по трудовым отношениям, Управление по гражданским правам или другие подобные органы, то округ не несет обязанностей по рассмотрению или завершению рассмотрения его жалобы.

Категорически запрещается преследование любого лица, подающего жалобу или участвующего в процессе рассмотрения жалобы. Опасения по поводу актов мести должны быть незамедлительно доведены до сведения директора школы или управляющего округом.

Если возникают опасения по поводу конфликта интересов в процессе проведения проверки/расследования или принятия решения по сути жалобы, то эти опасения должны быть доведены до сведения управляющего округом, уполномоченного им лица, и/или председателя Школьного совета для оценки и принятия соответствующих мер. Управляющий округом или

председатель Школьного совета может принять решение о целесообразности привлечения третьей стороны для оказания помощи в разрешении конфликта интересов.

Эта правила подачи и рассмотрения жалоб должны быть доступны в главном административном офисе округа, а ссылка на них должна быть размещена на главной странице веб-сайта округа.



БЛАНК ЖАЛОБЫ ОКРУГА

КОМУ: Главный офис _____ (Название школы)

Лицо, подающее жалобу _____

Номер телефона _____

Дата _____

Адрес электронной почты _____

Школьный округ ставит себе за цель обеспечить доступность и справедливость процесса рассмотрения всех поступающих жалоб, а также предоставить заявителям всю необходимую информацию для этого процесса. Если вам нужны услуги устного или письменного перевода, помощь в оформлении вашей жалобы в письменном виде, или у вас есть какие-либо другие вопросы о процессе рассмотрения жалобы, то обратитесь к административному работнику школы или в офис управляющего округом.

Каков предмет вашей жалобы? (Пожалуйста, опишите вашу проблему как можно более подробно, включая, если это возможно, даты и места событий, а также вовлеченных лиц. Пожалуйста, укажите по отдельности на все имеющиеся у вас конкретные жалобы или обвинения. Будьте так добры, прикрепите к этому бланку дополнительные страницы, если это вам необходимо)

Пожалуйста, опишите, пытались ли вы решить вашу проблему до подачи жалобы путем согласования, переговоров или иным законным неформальным способом:

Имеются ли еще иные лица, которые владеют информацией о предмете вашей жалобы, а также, что еще нам необходимо учитывать при рассмотрении вашего заявления?

Каким вы видите путь решения вашей проблемы/чего вы добиваетесь своей жалобой?

Подпись заявителя: _____ Дата: _____

Окружной офис



**БЛАНК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ
(апелляционная жалоба)**

КОМУ: Главный офис _____ (Название школы)

Лицо, подающее жалобу _____

Номер телефона _____

Дата _____

Адрес электронной почты _____

Школьный округ ставит себе за цель обеспечить доступность и справедливость процесса рассмотрения всех поступающих жалоб, а также предоставить заявителям всю необходимую информацию для этого процесса. Если вам нужны услуги устного или письменного перевода, помощь в оформлении вашей жалобы в письменном виде, или у вас есть какие-либо другие вопросы о процессе рассмотрения жалобы, то обратитесь к административному работнику школы или в офис управляющего округом.

Пожалуйста, опишите, почему вы решили обжаловать полученное решение по вашей жалобе?

С кем из должностных лиц школьного округа вы обсуждали проблемы по вашей жалобе? Были ли какие-либо аспекты вашей жалобы разрешены к вашему удовлетворению?

Пожалуйста, приложите к этой апелляции вашу первоначальную жалобу и любое письменное решение от округа, которое вы получили.

Подпись заявителя: _____ Дата: _____