



## Административная директива

4.50.031-AD

### Процесс разрешения жалобы

В соответствии с Правилами Совета 4.50.032-Р, данная административная директива устанавливает конкретную процедуру разрешения официальных жалоб учащихся, родителей/опекунов и лиц, проживающих на территории школьного округа («податель жалобы»). Правила Совета и данная административная директива не касаются жалоб, связанных с рабочим местом, поданных сотрудниками государственных школ города Портленд (PPS), которые должны направляться руководителю сотрудника, другому руководителю школьного округа или в отдел кадров школьного округа, в зависимости от обстоятельств.

Школьный округ обязуется разрешать официальные и неформальные жалобы справедливым и своевременным образом в рамках процесса, в котором все стороны, включая цветные семьи и другие недопредставленные сообщества, будут иметь возможность изложить свою точку зрения и получить уважительное и достойное отношение.

Официальный процесс рассмотрения жалоб - это один из инструментов, доступных для решения школьных проблем и других вопросов. Школьный округ намерен приложить все усилия для разрешения конфликтов с помощью неформальных процессов, описанных ниже.

#### **I. Неформальные жалобы - РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ В РАМКАХ ШКОЛЫ/ДЕПАРТАМЕНТА**

В классах, школах и департаментах наши сотрудники, родители и учащиеся часто работают вместе, чтобы решить проблемы и улучшить наши процессы для создания наилучшей образовательной среды для учащихся. Школьный округ поощряет стороны встречаться для достижения решения на уровне школы или департамента, когда это возможно. Такое сотрудничество - лучший способ решения проблем. Родителям и учащимся также рекомендуется обращаться к представителю школьного округа по взаимодействию с родителями.

Если проблема связана с классом/школой:

- A. Подателю жалобы рекомендуется сначала поговорить непосредственно с учителем или сотрудником, вовлеченным в конфликт.
- B. Если проблема не разрешается путем прямого общения, подателю жалобы рекомендуется поговорить с директором школы. Директора школ должны оперативно реагировать на проблемы, что может включать в себя личную встречу по просьбе любой заинтересованной стороны. Если проблема не решена к удовлетворению подателя жалобы или он не хочет прибегать к неформальному разрешению, он может подать формальную жалобу координатору школьного округа по



## Административная директива

4.50.031-AD

### Процесс разрешения жалобы

работе с жалобами. Если проблема связана с отделом школьного округа:

- (1) Подателю жалобы рекомендуется сначала поговорить непосредственно с учителем или сотрудником, вовлеченным в конфликт.
- (2) Если проблема не разрешается путем прямого общения, подателю жалобы рекомендуется поговорить с начальником сотрудника школы. Начальники должны оперативно реагировать на проблемы, что может включать в себя личную встречу по просьбе любой заинтересованной стороны. Если податель жалобы не уверен в том, кто является соответствующим начальником, он может обратиться за помощью к представителю школьного округа по взаимодействию с родителями. Если проблема не решена к удовлетворению подателя жалобы или он не желает прибегать к неформальному разрешению, он может подать официальную жалобу.

#### II. Представитель школьного округа по взаимодействию с родителями

Представитель школьного округа по взаимодействию с родителями выступает в качестве связующего звена между семьями и школьным персоналом, помогая разрешить проблемы родителей или местного сообщества. Представитель доступен для подателей жалоб на протяжении всего процесса рассмотрения жалоб и может помочь в неформальном рассмотрении жалоб и конфликтов, а также направить заявителей в рамках официального процесса рассмотрения жалоб. Более подробную информацию о Представителе школьного округа по взаимодействию с родителями можно найти [здесь](#).

#### III. Официальные жалобы - РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ В РАМКАХ ШКОЛЫ/ДЕПАРТАМЕНТА

Вопросы, которые не удастся решить на уровне школы или департамента, могут быть поданы в школьный округ в виде официальной письменной жалобы. Инструкции, этапы и сроки изложены в документе государственных школ Портленда (PPS) Правила подачи жалобы (Complaint Policy) 4.50.032-R.

С координатором PPS по работе с жалобами можно связаться по телефону 503-916-3462 или адресу эл. почты [complaintservices@pps.net](mailto:complaintservices@pps.net) для получения ответов на вопросы.

#### IV. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

A. Податели жалоб могут подавать официальные жалобы от своего



## Административная директива

4.50.031-AD

### Процесс разрешения жалобы

- имени, от имени своего зачисленного учащегося, или жаловаться на правила или практику школьного округа. Податели жалоб не могут подавать жалобы от имени другого человека или учащегося, для которого они не являются родителями или опекунами.
- В. Если на этапе 2 процесса рассмотрения жалобы, описанного в правиле 4.50.032-Р, будут представлены новые существенные доказательства, связанные с первоначальной жалобой, податель жалобы будет возвращен на этап 1, и новые доказательства будут рассматриваться как новая жалоба, чтобы обеспечить возможность тщательно рассмотреть новые доказательства. «Существенные новые доказательства» - это доказательства, которые могли бы изменить результаты или ход расследования на этапе 1.
- С. Если на этапе 2 процесса рассмотрения жалобы, описанного в правиле 4.50.032-Р, будет подана новая, дополнительная жалоба, то она будет возвращена на этап 1.  
Жалобы, которые уже были рассмотрены на этапе 1, будут продолжать рассматриваться в рамках процесса апелляции.
- Д. В некоторых случаях правила школьного округа или административные директивы предусматривают особый процесс разрешения жалоб и/или подачи апелляций. Например, административная директива по переводу студентов 4.10.054-AD устанавливает процесс, в рамках которого решения о переводе учащихся могут быть обжалованы. В таких случаях, когда предмет жалобы не входит в сферу действия правила 4.50.032-Р, применяется специальная процедура, изложенная в соответствующем правиле. Примерами областей, которые регулируются специальными процедурами рассмотрения жалоб, являются расследования по разделу IX, спортивные программы учащихся, программы для бездомных учащихся и отдел питания учащихся.
- Е. Запрос на апелляцию должен быть подан в офис Совета в течение 20 дней с момента принятия решения инспектором школьного округа.

Утверждено: 11/2014; Поправка 5/2016; 11/2018; 10/2021