



Портлендский школьный округ расширил положение о рассмотрении жалоб благодаря совету директоров

Портлендский школьный округ расширил и внес улучшения в положение о рассмотрении поступивших жалоб. 12 июня совет директоров утвердил изменения в положение о рассмотрении жалоб. В положение было добавлено много деталей о процедуре подачи, видах жалоб, временных сроках и т. д.

Совет директоров единогласно принял [Резолюцию 5660](#), которая вносит значительные изменения в положение о рассмотрении жалоб, принятому в ноябре 2014 г. Таким образом, школьный округ обеспечивает соблюдение нормативно-правовых требований штата.

«Мы улучшаем работу Портлендского школьного округа. Я считаю, что даже если родителям придётся воспользоваться этим положением, то процесс подачи жалобы поможет им прийти к разрешению конфликта, а не стать камнем преткновения», – сказала Джулия Брим-Эдвардс (Julia Brim-Edwards), председатель совета директоров.

[\(Полный текст положения можно прочесть здесь\)](#)

Новое положение называется «Официальные жалобы населения» (“Formal Public Complaints”), ранее положение называлось «Положение о жалобах» (“Complaint Policy”). В положении прописано 8 категорий жалоб в таких областях: учебные стандарты и методики, здоровье и безопасность, дискриминация в обучении. В положении также указаны строгие сроки, включая 90 дней на разрешение конфликта.

В положении указаны пошаговые инструкции подачи жалобы. При возможности конфликты рекомендуется разрешать неформально, на уровне школы или департамента. Формальные жалобы должны быть поданы координатору по рассмотрению жалоб по почте, e-мейлу или с помощью заполнения специальной формы.

В положении также предусмотрены шаги подачи апелляции на имя заведующего школьным округом, совета директоров и Министерства образования штата Орегон. Процесс подачи анонимных жалоб также предусмотрен.

В положении также указано следующее:

- По необходимости заявителям необходимо предоставить услуги устного и письменного перевода.
- Для подачи жалобы в письменном виде заявителям нужно предоставить все необходимые ресурсы.

- Заявители могут воспользоваться услугами правозащитника.
- Округ должен предоставить заявителю как можно больше информации о полученных сведениях и окончательном решении.

В положении также указан процесс подачи жалобы на заведующего школьным округом и членов совета директоров.

Совет директоров дал указания заведующему школьным округом Гваделупе Герреро (Guadalupe Guerrero) создать и внедрить административные директивы по процедуре разрешения конфликтов. Совет директоров также распорядился предоставить полный текст процесса подачи жалоб административному офису и разместить его на веб-сайте школьного округа (он должен быть понятен и доступен пользователям).

Заведующий школьным округом также должен подавать отчет совету директоров (по крайней мере ежегодно), в котором должны быть указаны тренды, возникающие вопросы и функциональность процедур, связанных с положением.

«Я надеюсь, что это станет новым способом рассмотрения жалоб в Портлендском школьном округе, мы сможем увидеть комментарии родителей, учеников, учителей и членов общины. Мы сможем стать учреждением образования, которое учится», – сказала Рита Мур, член совета директоров, которая разрабатывала новое положение с комитетом.