

Что означает «координатор» (“Ombuds”)?

«Ombudsman» [ом-будс-ман] — это шведское слово, принятое в 1809 году и означающее «общественный деятель (координатор), назначенный для получения жалоб на действия правительства». В 2013 году законодательством была принята техническая поправка для использования нейтрального термина в отношении пола, изменившего мужской пол в названии «Отдел координатора по разрешению жалоб, связанных с обучением» на множественное число — «Отдел координаторов по рассмотрению жалоб, связанных с обучением» (Office of the Education Ombuds).

Отделы координаторов широко распространены в Европе и Азии. В США они находятся при университетах, правительственных учреждениях и корпорациях. ОЕО — это первый в стране отдел координаторов общественного образования в системе школ K-12 в масштабах целого штата.

ОЕО отстаивает применение справедливых методов: Основами наших действий являются:

- **Независимость**
- **Беспристрастность**
- **Конфиденциальность**

Наши клиенты говорят нам ...

«Я была в отчаянии, когда над моей дочерью в школе безжалостно издевались. Она перестала посещать школу, и я позвонила в ОЕО. Со мной немедленно начали работать и организовали встречу с директором школы для разрешения проблемы. Трудно себе представить лучший результат. Моей дочери опять нравится учиться в школе.» — **Родители ученицы средней школы**

«В ОЕО поддерживали меня и сохраняли лучшие ожидания в течение 10 недель, пока мы работали вместе со школой для разрешения проблемы, связанной с индивидуальной программой обучения (IEP) моего внука. ОЕО обладает поразительными возможностями. Я всем рекомендую воспользоваться их услугами.» — **Прародитель**

«Я не знала о существовании этого удивительного ресурса. Мой опыт взаимодействия с ОЕО был чрезвычайно положительным. Мой сын был отстранен на длительный срок от посещения школы, и у меня ничего не получалось в достижении соглашения со школой. В ОЕО оказали именно ту помощь, которая нам была нужна. Теперь он снова учится в школе. Спасибо!» — **Родители ученика старших классов**

Как мне связаться с ОЕО?

Телефон:

206-748-5613
1-866-297-2597 (бесплатный)

Факс: 206-729-3251

Почтовый адрес:

Office of the Education Ombuds
155 N.E. 100th St. #210
Seattle, WA 98125

Веб-сайт: www.oeo.wa.gov

Эл. почта: OEInfo@gov.wa.gov

Ознакомьтесь с ресурсами, советами и способами помочь своему ребенку для достижения успехов в обучении.

Посетите нас на странице
«Фэйсбук» (Facebook):
[WAEducationOmbuds](https://www.facebook.com/WAEducationOmbuds)

Следите за новостями по
«Твиттеру» (Twitter):
[@edombuds](https://twitter.com/@edombuds)

Мы можем беседовать с любой семьей
и на любом языке с использованием
подключающегося переводчика по
нашей линии языкового перевода.

**Позвоните по телефону:
1-866-297-2597.**

Washington State
Governor's Office of the

**Education
Ombuds**

We listen. We inform. We help solve problems.

Мы можем помочь!

Мы помогаем в разрешении жалоб,
споров и проблем, возникающих
между семьями, учениками и
общественными школами по всем
вопросам, влияющим на обучение
ученика.



Отдел координаторов по разрешению жалоб, связанных с обучением

Отдел координаторов по разрешению жалоб, связанных с обучением (Office of the Education Ombuds — ОЕО), помогает в разрешении жалоб, споров и проблем, возникающих между семьями, учениками и общественными школами по всем вопросам, влияющим на обучение ученика.

Мы работаем вне зависимости от системы общественных школ и предоставляем альтернативный вариант дорогостоящим судебным процессам и отнимающим много времени административным слушаниям. Наши услуги предоставляются бесплатно на конфиденциальной основе и доступны семьям и всем ученикам, начиная от детского сада и вплоть до 12-го класса школы.

Что представляет из себя отдел координаторов по разрешению жалоб, связанных с обучением?

Координаторы отдела ОЕО являются специалистами в области образования с большим опытом в обучении от подготовительных до последних школьных классов (K-12), разрешении конфликтов, посредничестве и вовлечении усилий семьи в процесс обучения. Они пропагандируют применение справедливых методов обучения учеников в общественных школах.

«Мою проблему рассмотрели с пониманием и желанием помочь — и вопрос был решен.»

— клиент ОЕО

Кто может пользоваться нашими услугами?

- **Родители/законные опекуны**
- **Ученики**, обучающиеся в настоящее время или имеющие право на обучение в общественных школах K-12.
- **Учителя**, имеющие вопросы по проблемам и конфликтам с родителями.
- **Любое лицо**, имеющее вопросы о системе образования K-12, законах/порядках, связанных с обучением, участии семьи/школы или же о культурной подготовке в школах.

С какими проблемами можно обращаться в ОЕО?

Координаторы отдела рассматривают такие проблемы, как: обучение детей с ограниченными способностями, издевательства/агрессия, отстранение от обучения, зачисление в школу, обеспечение перевозки, дисциплина, успехи в обучении, прогулы, а также другие вопросы.

Каким образом работают координаторы?

Координаторы беседуют с родителями, учениками и представителями школы, чтобы понять суть проблемы, рассмотреть применимые законы и нормативные акты, содействовать и/или посредничать в беседах, приводящих все стороны к принятию решений, которые наилучшим образом отражают интересы ученика.

Чего можно ожидать, позвонив в ОЕО?

- Наша цель — предоставлять исключительное обслуживание и индивидуальный подход.
- Мы ответим Вам своевременно, вежливо и с уважением.
- Мы внимательно слушаем Ваши проблемы, предпримем своевременные и непосредственные действия для рассмотрения вопроса, а также будем Вас информировать о нашем прогрессе с целью достижения решения.
- Мы продолжим работать с Вами, если проблема не разрешится или возникнет снова.

Мы способствуем системным улучшениям

- ОЕО собирает данные о проблемах тех лиц, которые к нам обращаются, а также демографические данные.
- Для улучшения системы образования мы предоставляем ежегодные рекомендации в органы законодательства и общественным деятелям на основании тех тенденций и характера, которые демонстрируют наши данные.
- Мы публикуем докладные записки и специальные отчеты по проблемным вопросам.
- Мы содействуем вовлечению семей в процесс обучения во всем штате Вашингтон.
- Мы проводим обучающие семинары для учителей и семей. ОЕО является учредителем серии семинаров «Определи свою позицию» («Finding Your Voice») в подготовке родителей с целью лучшего понимания системы общественного образования.