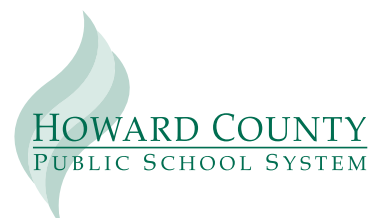


海华郡教育委员会

申诉专员
(OMBUDSMAN)

中立、公正、保密
谋求公平并有意义地解
决问题



在谈论您的问题，以下的指南**可能会对促进讨论和解决问题有帮助：

将您的想法整理起来

- 清楚说明您所遇到的问题或不满。
- 准备 / 获取可证实您问题的文件。
- 把您想要表明的观点或问题列出来。
- 找出几种解决您问题的可能方案。

保持平静，保持文明语气

- 把注意力集中在事实，而非与您讨论问题的人身上。
- 避免指责、强求或说“理当”。用“我相信…”“我觉得…”，而不是“您应该…”

澄清，而非假定

- 倘若您对某件事或所听到的内容不确定，请对方解释或详述。
- 尝试理解对方对事情的解释以及所提出的解决方案。

保持灵活

- 意识到解决问题的办法可以是多种多样的。
- 对其它的解决办法持开放态度。

保留记录

- 记住会议的时间、地点以及和谁谈了，并且谈了什么。
- 保留信件、表格和其它与您问题相关的材料。

**资料来源：部分基于华盛顿州州长办公室教育申诉专员办公室纲要。

如何联系申诉专员

办公室电话: 410-313-6850

手机: 443-869-1474

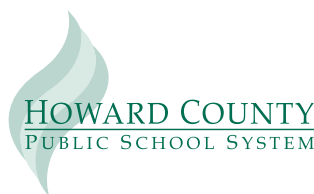
电子邮件: ombudsman@hcpss.org

个人传真: 410-313-1590

办公时间

周一至周四上午九点至下午三点半。

如有需要，还可安排其它时间。



10910 Clarksville Pike
Ellicott City, MD 21042
www.hcpss.org

海华郡公立学校系统决不因种族、肤色、信念、原产地、宗教、身体或心理残障、性别、年龄、婚姻状况或性取向而在求职和求学上歧视任何人。详情请与海华郡公立学校系统平等保障办公室联系。他们的地址和电话是：10910 Route 108, Ellicott City, MD 21042; 410-313-6654.

Ombudsman Brochure (Intl. Student & Family Svcs. - Chinese; MS.3/13)



海 华郡的父母、家庭和社区成员都是我们在教育孩子的过程中有力的伙伴，并确保孩子在学校成功的事情上扮演着非常重要的角色。可能在某一时候，作为家长、监护人或社区成员，您需要述说自己的担忧或对海华郡公立学校系统（HCPSS）某一工作人员的某项决定或行动不满。申诉专员的角色就是为您提供信息并协助您解决问题。

申诉专员必须遵照教育委员会的政策和HCPSS的程序，而无权改变政策或强制学校员工采取某一具体行动。申诉专员并不是裁决谁“是”谁“非”但是，申诉专员会聆听、复审您的情形，并及时和公正地协助您找到解决的途径。

申诉专员的服务包括：

- 以保密的方式与您讨论您的问题*。
- 研究相关的学校系统资讯，包括教委会的规章制度和程序。
- 将问题转给相关的学校和社区资源。
- 参与并协助HCPSS解决问题的过程。
- 在必要的时候促进沟通 / 讨论。

当您有担忧时，该怎么办

HCPSS有正式和非正式两种方式回应家长的担忧和分歧。为了保证您的问题得到及时和公正的解决，您应当首先和与您的担忧最确切相关的员工交谈。如果问题没有得到解决，您可以要求上一级主管部门复审您的担忧。

此后，您可以在解决问题的过程中任何时候寻求申诉专员的协助。

非正式程序

第一步：找与您的问题最直接相关的学校工作人员交谈。

第二步：与学校行政管理人員取得联系。如果助理校长受理您的事，却未能找到解决问题的方法，您就在尚未转入正式程序前直接与校长联系。

正式程序

第一步：家长在家长关切表（Parent Concern Form）的第一部分（Part I）中扼要列出所担忧的具体事情并交给校长。校长将安排与家长见面，讨论家长的担忧。这时，协议和下一步骤都会被记录在案。校长需填写家长关切表的第二栏。

第二步：如果问题没有在第一步得到解决，则要求教务处主管的行政主任复审。校长将把家长担忧的书面描述、校长的回应和相关的支持文件转给主管行政主任。主管行政主任会复审该事件，并将书面决定寄给父母及校长。

第三步：如果问题仍得不到解决，您就当以书面的方式直接与学校改进与行政执行主任联系。执行主任将重新复审该事件，并在15个学校日之内作出书面决定。

学生 / 家长手册里有更多关于非正式和正式解决学校担忧及分歧程序的详细信息。

欲知更多有关教委申诉专员的功能、职责和权力的资料，请上公立学校网页 www.hcpss.org 查看申诉专员政策 - Policy 2030 Ombudsman。

如果您不懂英文，我们可以为您提供翻译。

**学校系统工作人员必须报告虐待和忽略儿童的陈述、自我伤害及伤害他人的风险；并提供法庭所传讯的记录，以及依照马利兰公共信息法案（MPIA）索取的资料。