

귀하의 우려를 전달할 때, 토론 및 문제 해결을 끌어내기 위해 다음과 같은 지침** 이 유용할 수 있다:

귀하의 생각을 정리할 것

- 귀하가 겪고 있는 이슈나 문제를 명확히 표명
- 보조 자료를 준비/입수
- 질문할 사항의 목록
- 해결에 도움이 될만하다고 생각되는 몇가지 방향을 준비

안정된 자세; 정중한 어조를 유지할 것

- 논의하는 상대가 아닌, 사실에 집중할 것.
- 비난이나 강요, “..해야하는데” 등의 표현을 피하고, “당신이 ...해야하는데” 라는 표현보다는 “내가 보기에는..”, “내 생각에...”와 같은 표현

추측하지 말고 확인할 것

- 어떤 것 혹은 들은 내용에 대해 확신이 없을 때 확인 설명을 요청
- 다른 사람의 관점을 이해하고 해결책이 제시될 때 이해하려는 태도

유연하게 대처할 것

- 문제점은 꼭 한가지 방법으로만 해결되는 것이 아님을 기억
- 대안에 대해서 열린 마음

기록할 것

- 회의 일정과 대화 상대 및 대화 내용을 기록
- 귀하의 문제와 관련된 편지, 서식, 기타 자료들

**출처: 워싱턴 주 주지사실의 교육 민원처리관실이 제공한 안내 지침에 일부 근거.

민원처리관 연락 방법

사무실: 410-313-6850
휴대폰: 443-869-1474
이메일: ombudsman@hcpss.org
전용 팩스: 410-313-1590

사무실 근무 시간
월요일에서 목요일까지
오전 9시 - 오후 3:30
다른 날/시간도 필요에 따라 가능



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

하워드 카운티 공립학교 시스템은 직원 채용이나 프로그램에 참여하는 일에 있어서 인종, 피부색, 신조, 출신국가, 종교, 신체적 혹은 정신적 장애, 연령, 성별, 결혼여부, 혹은 성적 경향을 이유로 인해 차별하지 않습니다. 상세한 내용은 하워드 공립학교 시스템의 평등권 보장 사무실 (10910 Clarksville Pike, Ellicott City, MD 21042, 410.313.6654)로 문의하시기 바랍니다.

OMB 10.12

Ombudsman Brochure (Intl. Student & Family Svcs. - Korean: KK 2/13)

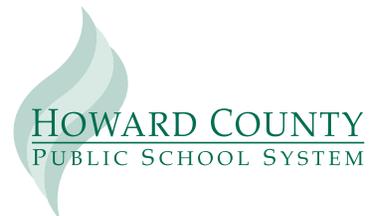
하워드 카운티 교육 이사회

옴브즈맨

(민원처리관: OMBUDSMAN)



공평하고 의미있는 문제 해결을
위한 중립적이고 공명정대하며
기밀이 유지되는 옴브즈맨





하워드 카운티의 부모, 가족, 그리고 지역사회 주민들은 자녀 교육의 적극적 파트너로, 자녀들의 성공적 학교 생활에 중요한 역할을 감당하고 있다. 부모, 가디언, 양육권자 혹은 지역사회 멤버로서 간혹 하워드 카운티 공립 학교 시스템(HCPSS) 직원에 의해 취해진 결정 혹은 행동에 우려가 되거나 동의하지 못한다는 의사를 전달할 필요를 느낄 때가 있을 것이다. 옴부즈맨(민원처리관)의 역할은 귀하가 당면한 문제에 대해 정보를 제공하고 해결에 도움을 주고자 하는 것이다.

옴부즈맨은 교육이사회의 정책들과 HCPSS의 이행 절차들을 따라야 하며, 정책을 변경한다든가 직원이 특정 행동을 취하게끔 강요할 권한이 없다. 옴부즈맨은 누가 “무죄”이고 누가 “유죄”인지 라는 결정을 하지 않는다. 옴부즈맨은 귀하의 우려 사항을 경청하고, 귀하의 상황을 재검토할 것이며, 시기적절하고 공평한 해결이 이뤄지도록 도울 것이다.

옴부즈맨의 서비스는 다음과 같다:

- 귀하가 제기한 문제점에 대해 비밀이 보장되는 논의*
- 적용 가능한 학교 시스템 정보 리서치 (교육이사회 정책 및 수행 절차를 포함해서)
- 적절한 학교 시스템 및 지역사회 자원 소개
- HCPSS의 문제 해결 절차 보조
- 필요에 따른 커뮤니케이션/논의 주선

염려 사항이 생겼을 때 취할 방법

HCPSS는 우려사항 및 합의 못하는 경우에 대응하는 비공식 및 공식 처리 절차를 모두 갖추고 있다. 귀하의 문제 제기 에 대한 시기적절하고 공평한 해결을 위해, 문제에 가장 깊이 관련된 교직원과 먼저 우려 사항에 대해 이야기한다. 만약 문제가 해결되지 않을 경우, 고위 행정 책임자 차원에서 우려 사항을 점검해 줄 것을 요청할 수 있다.

이 절차상 어떤 시점에서든 옴부즈맨의 도움을 청할 수 있다.

비공식 절차

1차 단계: 문제 상황에 가장 깊이 직접적으로 관련된 교직원과 이야기 한다.

2차 단계: 학교 행정 책임자에게 연락을 취한다. 만약 교감이 문제 해결을 시도하는데 해결점을 찾지 못할 경우, 공식 절차로 옮겨 가기 전에 교장에게 연락을 취한다.

공식 절차

1차 단계: 부모의 우려 사항 서식(Parent Concern Form)의 Part 1에 특정 우려 사항을 기입하여 교장에게 제출한다. 교장은 그 사항을 논의하기 위한 미팅을 주선할 것이다. 이 때, 합의사항들과 다음 단계에 대한 내용들이 문서화 된다. 교장은 부모 우려 사항 서식의 Part II를 기입한다.

2차 단계: 만약 1차 단계에서 문제가 해결되지 않는 경우, 수업지도 분과의 적절한 행정 디렉터에게 재검토를 요청하게 된다. 교장은 우려 사항을 설명한 서면, 교장의 대응 및 관련 문서를 책임 행정 디렉터에게 전달해서 그 디렉터가 문제 사항을 검토한 후 결정 내용을 서면으로 부모와 교장에게 전달한다.

3차 단계: 문제가 여전히 해결되지 않은 경우, 학교 개선 및 행정 담당 실행 디렉터에게 서면으로 연락을 취한다. 실행 디렉터는 문서를 검토하고, 서면 응답을 학교 수업일 15일내로 보낸다.

학교에 대한 우려 사항 및 합의 못하는 점을 해결하기 위한 비공식 및 공식 절차에 대한 보다 상세한 정보는 학생/부모 핸드북에 실려 있다.

교육 이사회의 옴부즈맨의 역할, 책임 및 권한에 대한 자세한 정보는 www.hcpss.org에서 정책 2030 민원처리관을 참고하기 바란다.

영어가 모국어가 아닌 분들을 위해서 통역자가 제공된다.

**학교 시스템의 고용인들은 아동 학대나 방치 및 본인이나 타인에게 해를 입힐 수 있다는 위험 혐의를 신고해야 하며, 법정에서 소환 요구한 기록들과 매릴랜드 공공정보법(MPIA)을 통해 요청된 정보를 제출해야 한다.