



# Правила подачи и порядок рассмотрения жалоб Отделом лицензирования детских учреждений

## **ЦЕЛЬ**

Правила подачи и порядок рассмотрения жалоб Отделом лицензирования детских учреждений установлены для того, чтобы уход за детьми удовлетворял их потребности и обеспечивал им безопасную и здоровую окружающую среду, чтобы родители могли получить точную информацию, которая поможет им принять обоснованные решения, и чтобы обеспечить детским учреждениям равные возможности и защитить их деятельность и репутацию.

Отдел лицензирования детских учреждений отвечает на жалобы нормативного или законодательного характера. Незаконотательные и ненормативные жалобы не рассматриваются Отделом и не разглашаются лицам, заинтересованным в получении информации о соблюдении правил детскими учреждениями. Все жалобы относительно жестокого обращения с детьми или пренебрежительного отношения к детям направляются в срочном порядке в Отдел социальной защиты детей и семей Департамента социального обслуживания штата Орегон и при необходимости в правоохранительные органы. В случае необходимости Отдел лицензирования детских учреждений может оказать помощь вышеупомянутым учреждениям в расследовании данных жалоб.

Отдел лицензирования детских учреждений предоставляет всем желающим информацию о процедуре рассмотрения жалоб в отношении лицензированных детских учреждений, а также учреждений, осуществляющих незаконный уход за детьми.

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ**

Жалоба - это официальное заявление в письменной или устной форме, в котором говорится о нарушении государственного закона или административного правила лицом или учреждением, предоставляющим уход за детьми.

Определение серьезной жалобы объяснено в административных правилах и подразумевает одно или несколько понятий:

- Дети находятся в непосредственной опасности.
- Количество детей, находящихся на попечении, превышает допустимое законом число.
- Используются методы телесного наказания.
- Дети находятся без присмотра.
- В учреждении существует угроза здоровью или безопасности детей и не соблюдаются правила противопожарной безопасности.
- Дети находятся в крайне антисанитарных условиях.
- В учреждении находятся взрослые, не зарегистрированные в Центральном реестре личных данных.

## ПОЛУЧЕНИЕ ЖАЛОБЫ

Все полученные жалобы рассматриваются Центральным офисом Отдела лицензирования детских учреждений в городе Сейлем. Для подачи жалобы можно позвонить по телефону 503-947-1400 или 1-800-556-6616, чтобы связаться с сотрудником Отдела. При поступлении жалобы о нелегальном детском учреждении Отдел имеет право проверить только число детей, находящихся на попечении, а не наличие других нормативных или законодательных нарушений.

Жалобы принимаются в письменной форме, по телефону или по факсу. Жалобы могут поступать от государственных и местных учреждений, таких как Управление социального обслуживания, правоохранительных органов, агентства ресурсов и направлений по уходу за детьми, Отдела регулирования питания, других детских учреждений, от родителей или от других представителей общественности.

Если жалоба поступила не от первоисточника, ответ Отдела лицензирования детских учреждений на жалобу будет зависеть от результатов рассмотрения источника данной информации и характера обвинения. При необходимости заявителя попросят связаться со свидетелем произошедшего и попросить его напрямую связаться с Отделом.

Жалобу можно также подать анонимно. Однако Отдел лицензирования детских учреждений просит оставлять свои контактные данные на случай, если понадобится дополнительная информация.

## РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

При получении жалобы сотрудники Отдела лицензирования детских учреждений проводят проверку учреждения без предварительного уведомления. Если нужно, учреждению может быть предоставлена техническая помощь.

Результатом рассмотрения жалобы и проведения проверки может быть одно из следующих понятий:

- **Веское доказательство:** Присутствует доказательство того, что имело место нарушение.
- **Отсутствие нарушения:** Присутствует доказательство того, что нарушение не имело места.
- **Отсутствие обоснованных доказательств:** Присутствуют противоречащие доказательства или нет доказательств того, что имело место нарушение.

Если во время проверки сотрудники Отдела заметили нарушение правил, которое не указано в жалобе, то данное нарушение будет считаться выявленным нарушением.

По завершению проверки Отдел подготовит отчет и отправит его по почте детскому учреждению. Отдел укажет в отчете список нарушенных правил, заключительное решение и, если нужно, план по устранению нарушений. Может состояться дополнительный осмотр учреждения, чтобы проверить соблюдение правил.

В некоторых случаях на лицензированное детское учреждение или на учреждение, работающее без лицензии может быть наложен штраф.

Система оценки и повышения качества в штате Орегон (QRIS): На положение учреждения в QRIS может повлиять наличие веского доказательства или выявленного нарушения.

### **ПРАВИЛА ПО ХРАНЕНИЮ И РАЗГЛАШЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ**

Обвинения, указанные в жалобе и полученные Отделом лицензирования детских учреждений, должны быть доступны общественности и должны храниться в архиве детского учреждения. Согласно положению ORS 162.305 запрещается уничтожение данных документов, удаление или изменение в них какой-либо информации.

Согласно правилам Отдела, информация, указанная в жалобе, которая находится на рассмотрении, и по которой решение еще не принято, разглашаться не будет. По завершению рассмотрения жалобы, указанная в ней информация о соблюдении детским учреждением правил будет доступна общественности при запросе сведений по телефону, как описано ниже:

- Информация об **отсутствии** нарушения разглашаться не будет.
- При **отсутствии обоснованных доказательств**, информация будет доступна общественности в течение двух лет после рассмотрения жалобы.
- Информация о **веском** доказательстве будет доступна общественности в течение 10ти лет после рассмотрения жалобы.
- Информация о **выявленных** нарушениях будет доступна общественности в течение 10ти лет после рассмотрения жалобы.

У детского учреждения есть право предоставить ответ на жалобу в письменной форме. Данный ответ и другие сведения о соблюдении учреждением правил будут доступны общественности.

Подробное разъяснение сроков хранения и разъяснение каждого вида жалоб будет доступно общественности.

При предоставлении письменного запроса, в соответствии с законом о документах доступных общественности, любому представителю общественности будут предоставлены копии документов, содержащих подробную информацию о соблюдении детским учреждением правил, включая документы выходящие за сроки хранения информации.

### **ПРАВО ПЕРЕСМОТРА РЕШЕНИЙ**

Если детское учреждение не согласно с результатами рассмотрения жалобы, его воспитатель или директор имеет право запросить их пересмотр. По требованию учреждения сотрудники Отдела лицензирования детских учреждений предоставят Вам дополнительную копию документа, содержащего результаты и процедуры рассмотрения жалобы, а также бланк для запроса.