

ОТДЕЛ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ ДЕТСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ (CHILD CARE DIVISION)

Порядок и процедура подачи и рассмотрения жалоб

ЦЕЛЬ

Порядок и процедура подачи и рассмотрения жалоб разработан Отделом лицензирования детских учреждений (CCD) с целью установления баланса между: а) потребностями детей, нуждающихся в безопасном, здоровом и надлежащем уходе, б) потребностями родителей, нуждающихся в достоверной информации для принятия решений, а также в) потребностями детских учреждений, ожидающих справедливости, защиты своей репутации и коммерческих интересов.

CCD рассматривает жалобы, касающиеся нормативно-правовых аспектов. Жалобы, выходящие за рамки нормативно-правовых вопросов, не рассматриваются и не разглашаются лицам, запрашивающим информацию о детских учреждениях. Жалобы о жестоком отношении или пренебрежении к детям будут направлены в Отдел социальной защиты детей и семей, Департамента социальной защиты или в правоохранительные органы. По запросу, CCD оказывает помощь вышеуказанным организациям в расследовании таких жалоб.

Желающим узнать о порядке подачи и рассмотрения жалоб, поступающих в CCD на лицензированное учреждение или, возможно, на учреждение, предоставляющее уход за детьми нелегально, сотрудники CCD готовы предоставить всю необходимую информацию.

ПРИМЕНЯЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Жалоба - это официальное заявление в письменной или устной форме, в котором сообщается о предполагаемом нарушении закона штата или административного правила лицом или учреждением, предоставляющем услуги по уходу за детьми.

Понятие серьезной жалобы определяется административными правилами и является жалобой, которая предполагает одно или несколько из ниже перечисленного:

- детям угрожает опасность в данный момент
- количество детей в детском учреждении превышает установленные правилами нормы
- применяются виды телесного наказания
- дети находятся без присмотра
- в учреждении существует одна или несколько серьезных угроз здоровью, безопасности людей или возникновения пожара
- в доме сложились критически антисанитарные условия
- в доме находятся совершеннолетние, не зарегистрированные в центральном реестре личных данных отдела CCD

ПОДАЧА ЖАЛОБ

Жалобы рассматриваются в центральном офисе CCD в Сэйлеме. Жалобу можно подать, позвонив по телефонам 503-947-1400 или 1-800-556-6616. Если жалоба поступила в отношении учреждения, предоставляющего уход за детьми нелегально, то CCD имеет право только на установление количества детей, которым предоставлен уход, исключая расследования любых других возможных нарушений закона или правовых норм.

Жалобы принимаются в письменной форме, по факсу и по телефону. Жалобы могут поступать от частных лиц, местных организаций и органов штата, в том числе от Департамента социальной защиты (DHS), правоохранительных органов и других организаций, например: Федеральный департамент сельского хозяйства (USDA), Сети агентства ресурсов и направлений по уходу за детьми (CCR&R), а также других детских учреждений, родителей и отдельных граждан.

Действия отдела в отношении жалоб, поступивших от лиц, у которых нет информации из первых рук, будут определены после оценки источника информации и предмета жалобы. В некоторых ситуациях позвонивших попросят предложить первоисточнику информации связаться с отделом напрямую.

Лицо может подать жалобу в анонимной форме. Тем не менее, CCD просит заявителя указать свои контактные данные, чтобы иметь возможность связаться в случае, если потребуется дополнительная информация.

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

При поступлении жалобы, сотрудник отдела без предварительного предупреждения наносит визит в учреждение и проводит расследование на месте. Такой визит также предусматривает по-необходимости оказание технической помощи воспитателю.

По результатам проведенного на месте расследования, обвинения будут классифицированы как:

- **Обоснованное нарушение:** обнаружены веские доказательства случаев несоответствия правилам.
- **Отсутствие нарушения:** обнаружены веские доказательства, что нарушения не было.
- **Отсутствие доказательств нарушения:** имеются конфликтующие факты или информация отсутствует.

Если в ходе посещения учреждения сотрудник CCD обнаружит факт несоблюдения правила, о котором не упоминается в жалобе, то такое несоблюдение будет зарегистрировано как выявленное несоответствие правилам (observed noncompliance).

После завершения расследования жалобы, сотрудник CCD подготовит и отправит по почте воспитателю обобщенный отчет с решением отдела, в котором будут указаны обоснования и, если необходимо, требования к учреждению, с целью приведения к соответствию правилам и нормам. CCD может осуществить повторную инспекцию учреждения для подтверждения соответствия правилам.

В некоторых случаях на лицензионные детские учреждения и учреждения предоставляющие уход за детьми нелегально может быть наложен денежный штраф.

ХРАНЕНИЕ И ОГЛАСКА ИНФОРМАЦИИ ПО ФАКТУ ЖАЛОБЫ

Полученные жалобы являются общественно доступной информацией и подлежат хранению в деле конкретного учреждения. Правило ORS 162.305 запрещает уничтожение, удаление или изменение общественно доступной информации.

Правилами CCD предусматривается неразглашение информации о тех жалобах, которые находятся в процессе рассмотрения. При поступлении запроса об истории нарушений и соответствия правилам конкретного учреждения, CCD предоставит информацию о жалобах, в отношении которых было вынесено решение, в следующем порядке:

- Жалобы, с решением CCD - **Отсутствие нарушений**, не будут предоставлены вниманию общественности.
- Жалобы, с решением CCD - **Отсутствие доказательств нарушения**, будут предоставлены вниманию общественности в течение двух лет после завершения их расследования.
- Жалобы, с решением CCD - **Обоснованное нарушение**, будут предоставлены вниманию общественности в течение 10 лет после завершения их расследования.
- Информация о случаях **Выявленного несоответствия правилам** будет предоставлена вниманию общественности в течение 10 лет после принятия решения CCD.

Детское учреждение имеет право предоставить письменный ответ на предъявленную жалобу. Данный ответ и предыдущие случаи несоответствия правилам и нормам будут также предоставлены вниманию общественности.

Общественности будет предоставлено полное объяснение правил о сроках хранения поступивших жалоб и список нарушений, а также значение каждого вида жалобы.

В соответствии с законом об общественно доступной информации, при поступлении письменного запроса, CCD обязан предоставить копии полной истории соответствия правилам конкретного учреждения, вне зависимости от указанных выше сроков предоставления информации.

ПРАВО ПЕРЕСМОТРА РЕШЕНИЯ ОТДЕЛА

Если детское учреждение не согласно с решением CCD в ходе расследования жалобы, то учреждение вправе потребовать пересмотр решения. Сотрудники отдела CCD, по требованию предоставят письменную копию порядка подачи и рассмотрения заявлений о пересмотре решений отдела.

Отдел лицензирования детских учреждений Департамента трудоустройства подчиняется требованиям по предоставлению равных возможностей в рамках закона штата и федерального законодательства. вспомогательные средства и соответствующие услуги предоставляются по запросу лицам с ограниченными возможностями или лицам с ограниченным пониманием английского языка.