

## متى يمكنك الاتصال بمكتب أمين المظالم؟

- عندما تحتاج إلى شخص يستمع إليك
- عندما لا تعرف إلى أين تتجه للحصول على معلومات أو لمناقشة سؤال أو قضية أو استفسار
- عندما تحتاج إلى مساعدة لفهم سياسة أو إجراء ما
- عندما تحتاج إلى المساعدة في كيفية التنقل في نظام أو عملية
- عندما تحاول تحديد البرامج أو الموارد المتاحة لك أو لطالبك
- عندما لا تتمكن من حل مشكلة أو مشكلة مع المعلم أو الموظف أو المسؤول المناسب
- عندما تعتقد أنك أو طالبك قد تم معاملتك بشكل غير عادل أو أنه تم انتهاك سياسة ما أو تطبيقها بشكل غير عادل

## كيف تزور مكتب أمين المظالم وتتواصل معه؟

لزيرة مكتب أمين المظالم، يجب عليك تحديد موعد.  
لتحديد موعد يمكنك الاتصال بالمكتب على  
• (512) 414-9600  
• [ombuds@austinisd.org](mailto:ombuds@austinisd.org)  
• [www.austinisd.org/ombuds-office](http://www.austinisd.org/ombuds-office)

لحماية السرية، يوصي مكتب أمين المظالم بشدة  
بمناقشة القضايا والمخاوف شخصياً، عبر مؤتمر فيديو  
آمن، أو عبر الهاتف. ننصحك بتجنب استخدام البريد  
الإلكتروني لتوصيل معلومات حساسة أو سرية، حيث  
إن البريد الإلكتروني ليس وسيلة اتصال آمنة. لا يقوم  
مكتب أمين المظالم بتسجيل أي محادثات، ونطلب  
منكم عدم تسجيل أي محادثات مع مكتب أمين  
المظالم.



مسح لطلب موعد

منطقة مدارس أوستن المستقلة

مكتب أمين المظالم

Brooke Elementary School  
3100 E. 4th St.  
Austin, TX 78702

## ما هو مكتب المظالم؟

كلمة AHM buhdz (ombuds) تأتي من مصطلح سويدي يعني "ممثل". في Austin ISD، يعد مكتب أمين المظالم مساحة آمنة وسرية للطلاب والأسر وأفراد المجتمع لطرح الأسئلة ومشاركة المخاوف وطلب المساعدة غير الرسمية في حل المشكلات المتعلقة بـ Austin ISD. يحدد مكتب أمين المظالم أيضاً المخاوف النظامية ويقدم توصيات إلى القيادة لتعزيز المساواة وتحسين الثقافة والمناخ في Austin ISD.

## ما هي المبادئ التي توجه عمل مكتب أمين المظالم؟

بالتوافق مع معايير الممارسة وقواعد الأخلاقيات للجمعية الدولية لأمناء المظالم (IOA)، يلتزم مكتب أمين المظالم بالمبادئ الأساسية التالية:

- السرية\*
- الطابع غير الرسمي
- الحياد
- الاستقلال

\*تحدث الاستثناءات المتعلقة بالسرية عندما يشبه مكتب أمين المظالم في إساءة معاملة الأطفال أو كبار السن أو إهمالهم، أو انتهاك محتمل للباب التاسع من قانون تعديلات التعليم لعام ١٩٧٢، أو تهديد وشيك بحدوث ضرر جسيم (مثل كإصابة جسدية خطيرة أو الوفاة).

## ما الذي يفعله مكتب أمين المظالم؟

- يزود الطلاب والأسر وأفراد المجتمع بمورد سري وغير رسمي ومحايد ومستقل لمناقشة الأسئلة والقضايا والمخاوف المتعلقة بـ Austin ISD
- يساعد الأفراد على توضيح المخاوف واستكشاف خيارات الحل
- يشرح السياسات والإجراءات
- يوفر الإحالات إلى الموارد الداخلية والخارجية
- تدريب الأفراد على كيفية التنقل بين الأنظمة والعمليات
- تسهيل الاتصال المباشر أو غير المباشر بين الأفراد، عندما يتم منحهم إذنًا صريحًا للقيام بذلك
- المدافعون عن العمليات العادلة والمنصفة
- يحدد الاتجاهات والمخاوف النظامية
- يوصي بإدخال تحسينات على السياسات والإجراءات والخدمات والأنظمة



## ما الذي لا يفعله مكتب أمين المظالم؟

- الانحياز أو الدفاع عن الأفراد أو المنطقة
- توجيه الأفراد أو المنطقة لاتخاذ إجراءات محددة
- تقديم المشورة القانونية والطبية والنفسية
- تلقي إشعار رسمي بالمطالبات المرفوعة ضد المنطقة، باستثناء ما يفرضه القانون على وجه التحديد
- إجراء تحقيقات رسمية، وتحديد نتائج المخاوف أو الصراعات، أو اتخاذ الإجراءات التصحيحية
- المشاركة في الإجراءات الرسمية أو القانونية الداخلية أو الخارجية
- إنشاء أو تنفيذ أو تعديل أو إنفاذ السياسات أو اللوائح أو الإجراءات