

## KHI NÀO QUÝ VỊ CÓ THỂ LIÊN LẠC VỚI VĂN PHÒNG OMBUDS?

- Khi quý vị cần ai đó lắng nghe mình
- Khi quý vị không biết phải đi đâu để lấy thông tin hoặc thảo luận về một câu hỏi, vấn đề hay quan ngại
- Khi quý vị cần trợ giúp để hiểu một chính sách hay thủ tục
- Khi quý vị cần hỗ trợ về cách sử dụng một hệ thống hay quy trình
- Khi quý vị đang cố gắng xác định chương trình hoặc nguồn lực dành cho quý vị hoặc học sinh của quý vị
- Khi quý vị không thể giải quyết vấn đề hoặc quan ngại với giáo viên, nhân viên hoặc quản trị viên phù hợp
- Khi quý vị nghĩ rằng bản thân hay học sinh của quý vị đã bị đối xử bất công hoặc một chính sách đã bị vi phạm hay áp dụng không công bằng

## LÀM CÁCH NÀO ĐỂ QUÝ VỊ ĐẾN THĂM VÀ TRAO ĐỔI VỚI VĂN PHÒNG OMBUDS?

Để đến thăm Văn Phòng Ombuds, quý vị cần đặt lịch hẹn. Để đặt lịch hẹn, quý vị có thể liên lạc với văn phòng theo số

- **(512) 414-9600**
- **ombuds@austinisd.org**
- **www.austinisd.org/ombuds-office**

Để bảo vệ tính bảo mật, Văn Phòng Ombuds hết sức khuyến nghị quý vị nên thảo luận các vấn đề và quan ngại bằng cách gặp trực tiếp, thông qua hội nghị truyền hình an toàn hoặc qua điện thoại. Quý vị nên tránh sử dụng email để trao đổi thông tin nhạy cảm hoặc bí mật vì email không phải là hình thức liên lạc an toàn. Văn Phòng Ombuds không thu âm bất kỳ cuộc trò chuyện nào và chúng tôi xin được yêu cầu quý vị không thu âm bất kỳ cuộc trò chuyện nào với Văn Phòng Ombuds.



Quét để yêu cầu một cuộc hẹn

**Khu Học Chính Độc Lập Austin  
(Austin ISD)**

**Văn Phòng Ombuds**

Trường Tiểu Học Brooke

3100 E. 4th St.

Austin, TX 78702

## OMBUDS LÀ GÌ?

Từ ombuds (AHM buhdz) xuất phát từ một thuật ngữ Thụy Điển có nghĩa là “đại diện”. Tại Austin ISD, Văn Phòng Ombuds là một nơi an toàn và bảo mật để học sinh, gia đình và thành viên cộng đồng đặt câu hỏi, chia sẻ các quan ngại và tìm kiếm sự trợ giúp không chính thức trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến Austin ISD. Văn Phòng Ombuds cũng xác định các mối lo ngại mang tính hệ thống và đưa ra khuyến nghị cho lãnh đạo nhằm thúc đẩy sự công bằng và cải thiện văn hóa cũng như môi trường của Austin ISD.

## NHỮNG NGUYÊN TẮC NÀO DẪN HƯỚNG CHO CÔNG VIỆC CỦA VĂN PHÒNG OMBUDS?

Phù hợp với [Tiêu chuẩn Thực hành và Bộ quy tắc Đạo đức của Hiệp hội Ombuds Quốc tế \(International Ombuds Association hay IOA\)](#), Văn Phòng Ombuds tuân thủ các nguyên tắc cơ bản về

- **Bảo mật\***
- **Thân thiện**
- **Khách quan**
- **Độc lập**

\*Các trường hợp ngoại lệ về bảo mật xảy ra khi Văn Phòng Ombuds nghi ngờ có lạm dụng hay bỏ bê trẻ em hoặc người cao tuổi, có khả năng vi phạm [Tiêu đề IX của Đạo Luật Sửa Đổi Giáo Dục năm 1972](#), hoặc có nguy cơ sắp xảy ra tổn hại nghiêm trọng (chẳng hạn như thương tích cơ thể nghiêm trọng hoặc tử vong).

## VĂN PHÒNG OMBUDS LÀM CÔNG VIỆC GÌ?

- Cung cấp cho các học sinh, gia đình và thành viên cộng đồng nguồn tài nguyên bảo mật, thân thiện, khách quan và độc lập để thảo luận các câu hỏi, vấn đề và mối quan ngại về Austin ISD
- Giúp các cá nhân làm rõ mối quan ngại và khám phá các lựa chọn giải pháp
- Giải thích các chính sách và thủ tục
- Cung cấp giới thiệu đến các nguồn lực nội bộ và bên ngoài
- Hướng dẫn các cá nhân về cách sử dụng các hệ thống và quy trình
- Tạo điều kiện cho các giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp giữa các cá nhân khi được cho phép rõ ràng để làm vậy
- Ủng hộ các quy trình công bằng và bình đẳng
- Xác định các xu hướng và mối quan ngại mang tính hệ thống
- Đề xuất cải tiến các chính sách, thủ tục, dịch vụ và hệ thống



## VĂN PHÒNG OMBUDS KHÔNG LÀM CÔNG VIỆC GÌ?

- Ủng hộ cho một bên hoặc bên vực cho cá nhân hoặc cho khu học chính
- Chỉ dẫn cho các cá nhân hoặc khu học chính thực hiện các hành động cụ thể
- Cung cấp lời khuyên pháp lý, y tế hoặc tâm lý
- Nhận thông báo chính thức về các khiếu nại chống lại khu học chính, trừ khi được pháp luật quy định cụ thể
- Tiến hành điều tra chính thức, xác định kết quả của mối quan ngại hay xung đột hoặc thực hiện hành động khắc phục
- Tham gia vào các thủ tục tố tụng pháp lý hay chính thức trong phạm vi nội bộ hoặc bên ngoài
- Thiết lập, thực hiện, sửa đổi hoặc thực thi các chính sách, quy định hoặc thủ tục