

Partnerships to Uplift Communities



PARENTAL COMPLAINTS PROCEDURE FOR SCHOOLS

BOARD APPROVED DATE: 1/23/19

INTRODUCTION:

This is the Standard Operating Procedure (SOP) for Partnerships to Uplift Communities Valley, Partnerships to Uplift Communities Lakeview Terrace and Partnerships to Uplift Communities Los Angeles on how handle parent complaints concerning any complaint not covered under the Uniform Complaint Procedure (UCP).

The guidance provided herein does not apply to complaints in relations to actions or decisions by the school on allegations of child protection, refusals to enroll and those decisions which may discriminate against a child. Guidance to parents on these issues is set forth below:

Complaints Related to Child Protection or Reports of Child Abuse Concerns:

All employees of a California public school are considered “mandated reporters.” “A list of person whose profession qualifies them as “mandated reporters” of child abuse or neglect is found in California Penal Code Section 11165.7. It includes all school/district employees, administrators, and athletic coaches. All persons hired into positions included on the list of mandated reporters are required, upon employment, to be provided with a statement, informing them that they are a mandated reporter and their obligations to report suspected cases of abuse and neglect pursuant to California Penal Code Section 11166.5.”

Parents who have a child protection concern should contact the Child Protective Services. Click on the website below for information on reporting or call Childhelp® (800-422-4453) for assistance.
<http://www.cdss.ca.gov/Reporting/Report-Abuse/Child-Protective-Services/Report-Child-Abuse>

Suspension, Expulsion, or Refusal to Enroll:

Parents can appeal a decision by the school to expel their child from its school, or to suspend their child as outlined in the school’s current charter petition in Element 10.

Discrimination:

Title IX of the Education Amendments of 1972 prohibits discrimination on the basis of sex in any federally funded education program or activity. Parents are to follow the Uniform Complaint Procedure and form to file a complaint.

Further information about Title IX can be obtained at: <https://www.justice.gov/crt/overview-title-ix-education-amendments-1972-20-usc-1681-et-seq>.

Miscellaneous:

- a. **Legal Representation:** Legal representation or representation by person(s) acting in a professional capacity is not permitted within this procedure.
Note: This procedure does not take away from the statutory rights of any of the participants.
- b. Recordings: You may only record a meeting with school personnel if you provide 24 hours' notice of your intent to record.
- a. Where the complainant is a member of PUC governing board
 - i. Where the complainant is a member of PUC governing board, they will play no part in the management or appeal of the complaint as set out in this procedure.

COMPLAINT PROCEDURE GUIDELINES FOR MAKING A COMPLAINT

The purpose of the procedure here within is to facilitate the resolution of difficulties where they may arise in an agreed and fair manner. The procedure is as follows:

I. INFORMAL STAGE:

a. Step 1: Speaking with the teacher about your concern(s)

- In the first instance, a complaint should normally be raised verbally with the teacher concerned (whether that be a classroom teacher, Assistant Principal or Principal), so that s/he may have an opportunity to address the issue(s). Please observe the school's existing protocols for arranging and conducting such meetings and follow the school's policy with respect to access to members of teaching staff.
- *If the complaint does not relate to a teacher in the school, it should be referred to the Principal.*

II. FORMAL STAGE:

a. Step 2a: Contact the Principal if your complaint is against a member of staff other than the Principal

- If your complaint remains unresolved following Step 1 you should arrange a meeting with the Principal to discuss the issue(s). In advance of this meeting you should inform the Principal in writing, of the nature of your complaint so that s/he may be in a position to resolve the problem without further delay.
- The principal should bring the precise nature of the written complaint to the notice of the teacher or member of staff and seek to resolve the matter between the parties within **10 school days** of receipt of the written complaint.
- In some circumstances the Principal may not be able to deal effectively with your complaint immediately and s/he may require some time to investigate and prepare a response. If further time is required you will be informed of the timescale and the likely date by which a response will be issued.
- *If you are unsatisfied with the result of the Principal's decision, you may appeal the decision to your Regional Superintendent. See Step 3a.*

b. Step 2b: Contact PUC's Regional Superintendent if your complaint is against the Principal

- If your complaint is against the Principal and remains unresolved following Step 1 you should write to the Regional Superintendent. The Regional Superintendent should bring the precise nature of the written complaint to the notice of the principal and seek to resolve the matter between the parties within **10 school days** of receipt of the written complaint.
- In some circumstances the Regional Superintendent may not be able to deal effectively with your complaint immediately and s/he may require some time to investigate and prepare a response. If further time is required you will be informed of the timescale and the likely date by which a response will be issued.

- *If you are unsatisfied with the result of the Principal's decision, you may appeal the decision to the PUC Board of Trustees. See Step 3b.*

III. APPEAL STAGE

a. Step 3a: Appeals Process-Appeals to Regional Superintendent

- If you are dissatisfied with the decision of the Principal, you may appeal that decision. In order to appeal, you **must** write to the Regional Superintendent within **10 school days** of receiving written feedback from the Principal. Your written request should be as concise as possible and set out specifically the grounds for your appeal.
- You will have the opportunity to meet with the Regional Superintendent where your appeal will be heard
- Within **10 school days** of this meeting, you should expect a final written response. This will indicate the Regional Superintendent's findings, recommendations and the reasons supporting the decision.
- Once the Regional Superintendent provides a decision, the decision is final, the Complaints Procedures is exhausted, and the matter is considered closed.

b. Step 3b: Appeals Process-Appeals to the PUC Board of Trustees

- If you are dissatisfied with the decision of the Regional Superintendent, you may appeal that decision. In order to appeal, you **must** write to the Chair of the PUC Board of Trustees within **10 school days** of receiving written feedback from the Regional Superintendent. Your written request should be as concise as possible and set out specifically the grounds for your appeal.
- You will have the opportunity to meet with the PUC Board of Trustees, where your appeal will be heard
- Within **10 school days** of this meeting, you should expect a final written response. This will indicate the PUC Board of Trustees' findings, their recommendations and the reasons supporting their decision.
- Once the PUC Board of Trustees provides a decision, the decision is final, the Complaints Procedures is exhausted, and the matter is considered closed.

IV. RECORD KEEPING:

The school shall maintain a record of all correspondence, conversations and meetings concerning your complaint. These records shall be held confidentially in the school and shall be kept apart from pupil records. All such records will be destroyed three years after the date of the last correspondence on the issue.

V. MALICIOUS OR VEXATIOUS COMPLAINTS:

Where PUC's governing board considers the actions of a parent/group of parents to constitute frivolous or vexatious behavior, it will seek advice from its legal representatives in order to protect staff from any further similar actions.

Partnerships to Uplift Communities



PROCESO DE QUEJAS O RECLAMOS DE PADRES PARA ESCUELAS

FECHA DE APROBAION POR LA MESA DIRECTIVA __1/23/19__

INTRODUCCION:

Este es el operativo de procedimiento estándar para Partnerships to Uplift Communities Valley, Partnerships to Uplift Communities Lakeview Terrace y Partnerships to Uplift Communities Los Angeles sobre cómo resolver quejas de padres referente a cualquier queja no cubierta por el Procedimiento de Quejas Uniforme (UCP).

Esta guía aquí proporcionada no aplica a quejas relacionadas a acciones o decisiones de la escuela sobre alegaciones de protección de niños, reuso a matriculación y esas decisiones que puedan discriminar contra un niño/a. Dirección a padres sobre estos temas está estipulada posteriormente:

Quejas Relacionadas a Protección de Niños o Reportes de Preocupación de Abuso Infantil:

Todos los empleados de escuelas públicas de California son considerados “reporteros obligatorios.” Una lista completa de personas cuyas profesiones los califica como “reportero obligatorio” de abuso infantil o negligencia puede ser encontrado en la sección 11165.7 del código penal de California. Este incluye a todo el personal de la escuela/distrito, administradores y entrenadores atléticos. Toda persona contratada a posiciones incluidas en la lista de reportero obligatorio es requerida en el momento de empleo a ser proporcionadas con una declaración informándole que son reporteros obligatorios y su obligación a reportar cualquier caso de sospecha de abuso o negligencia de conformidad a la sección 11166.5 del código penal de California.

Padres que tienen preocupación de protección de su hijo/a deben comunicarse a los servicios de Protección infantil. Visite el sitio de red posterior para información sobre reportes o llame a Childhelp® al 800-422-4453 para asistencia.

<http://www.cdss.ca.gov/Reporting/Report-Abuse/Child-Protective-Services/Report-Child-Abuse>

Suspensión, Expulsión o Reuso a Matriculación:

Los padres pueden apelar la decisión de la escuela a expulsar su hijo/a de su plantel o de suspender a su hijo/a como está estipulado en el Elemento 10 de la petición vigente de la escuela autónoma.

Discriminación:

El título IX de las enmiendas educativas de 1972 prohíbe la discriminación basadas en sexo en cualquier programa o actividad educativa fundada por el gobierno federal. Los Padres deben seguir el procedimiento de Quejas Uniformes y el formulario para presentar una queja.

Pueden encontrar información adicional sobre el Título IX en el siguiente sitio de red:

<https://www.justice.gov/crt/overview-title-ix-education-amendments-1972-20-usc-1681-et-seq>.

Miscelánea:

- a. Representación Legal: La representación legal o representación de persona/s actuando en una capacidad profesional no son permitidas dentro de este procedimiento.

Nota: Este procedimiento no le quita su derecho estatuario a ningún participante

- b. Grabaciones: Usted puede grabar una junta con el personal escolar si provee un aviso de 24 horas notificando su intención de grabar.
- c. Si la persona presentando la queja es un miembro de la mesa directiva de PUC
 - a. Si la persona presentando la queja es un miembro de la mesa directiva de PUC, ellos no tomaran parte en la administración o la apelación de la queja como esta descrito en este procedimiento.

Guía de Procedimiento de Quejas para Presentar una Queja

El propósito aquí presentado es facilitar la resolución de dificultades donde puedan surgir de una manera justa y de común acuerdo. El procedimiento es lo siguiente:

I. ETAPA INFORMAL

a. Paso 1: Hablar con el maestro/a sobre su preocupación(es)

- i. En el primer instante, la queja debe ser normalmente presentada a la maestra/o a quien le concierne (ya sea maestro/a de aula, director o asistente de director) para que él/ellas tengan la oportunidad de responder sobre el problema/s. Por favor siga los protocolos en pie para establecer y conducir la junta con el maestro/director y siga las pólizas con respeto a los miembros del personal educativo.
- ii. *Si la queja no es referente a un maestro/a del plantel, dirijase al director/a.*

II. ETAPA FORMAL:

a. Paso 2a: Contactar el director/a si su queja es en contra de algún miembro o persona que no sea el director/a

- i. Si su queja sigue sin resolver posterior al Paso 1, usted debe solicitar una junta con el director/a para discutir el problema. De antemano usted debe informar al director por escrito sobre la naturaleza de la queja para que él/ella este en posición de resolver el problema sin retraso adicional.
- ii. El director debe proveer la naturaleza precisa de la queja escrita a la el maestro/a o miembro del personal y buscar resolver el problema entre ambas partes dentro de **10 días escolares** posteriormente de haber recibido la queja por escrito.
- iii. En algunas circunstancias, el director/a no podrá de manera inmediata y efectiva resolver su queja y puede requerir tiempo adicional para investigar y preparar una respuesta. Si tiempo adicional es requerido,

usted será informado de la escala de tiempo y la fecha anticipada para recibir la respuesta.

- iv. *Si no está satisfecho con el resultado de la decisión del director/a usted puede apelar la decisión con su superintendente regional. Vea el paso 3^a.*

b. Paso 2b: Comuníquese con el Superintendente Regional de PUC si su queja es en contra del Director/a

- i. Si su queja es en contra del director y no ha sido resuelto siguiendo el Paso 1 usted debe escribirle a su Superintendente Regional. El Superintendente Regional debe presentar la naturaleza precisa de la queja escrita a el director/a y buscar resolver el problema entre ambas partes dentro de **10 días escolares** posteriormente de haber recibido la queja por escrito
- ii. En algunas circunstancias, el Superintendente Regional no podrá de manera inmediata y efectiva resolver su queja y puede requerir tiempo adicional para investigar y preparar una respuesta. Si tiempo adicional es requerido, usted será informado de la escala de tiempo y la fecha anticipada para recibir la respuesta.
- iii. *Si no está satisfecho con el resultado de la decisión del director/a usted puede apelar la decisión con su superintendente regional. Vea el paso 3b.*

III. Etapa de Apelación

a. Paso 3^a: Proceso de Apelaciones – Apelaciones al Superintendente Regional

- i. Si usted no está satisfecho con la decisión del director usted puede apelar la decisión. Para apelar, usted debe escribirle al Superintendente Regional dentro de **10 días escolares** después de haber recibido la decisión del director por escrito. Su solicitud escrita debe ser lo más concisa posible y motivos de apelación.
- ii. Usted tendrá la oportunidad de juntarse con el Superintendente Regional donde su apelación será escuchada
- iii. Dentro de **10 días escolares** de esta junta, usted recibirá una respuesta final. Esta indicara que las recomendaciones del Superintendente Regional, investigaciones y razones que apoyen la decisión.
- iv. Ya que el Superintendente Regional provee su decisión, la decisión es final y el proceso de Quejas ha quedado exhausta y la queja es considerada cerrada.

b. Paso 3b: Proceso de Apelaciones – Apelaciones a la mesa directiva de PUC

- i. Si usted no está satisfecha con la decisión del Superintendente Regional, usted puede apelar la decisión. Para fin de apelar, debe por escrito notificar al presidente de la mesa directiva de PUC dentro de **10**

días escolares de haber recibido la notificación del Superintendente Regional. Su queja escrita debe ser lo más concisa posible e identificar los motivos de la apelación.

- ii. Usted tendrá la oportunidad de reunirse con la mesa directiva de PUC donde su apelación será escuchada
- iii. Dentro de **10 días escolares** de esta junta, usted recibirá una respuesta final. Esto indicará los resultados de la investigación y recomendaciones de la mesa directiva de PUC y las razones que apoyen su decisión.
- iv. Ya entregada la decisión de la mesa directiva de PUC, la decisión será final y el Procedimiento de Quejas habrá sido exhausto y la queja se considerará cerrada.

IV. Mantenimiento de Registros:

La escuela mantendrá registros de toda la correspondencia, conversaciones y juntas referente a su queja. Estos registros serán mantenidos confidencialmente dentro de la escuela y aparte de los registros de alumnos. Todos los registros serán destruidos después de tres años de la fecha de la última correspondencia referente a la queja.

V. Quejas Maliciosas y Vejatorias:

Donde la mesa directiva de PUC considere que las acciones de cualquier padre/grupo de padres es constituir un comportamiento frívolo o vejatorio, busquen el consejo de sus representantes legales para fin de proteger a su personal de continuas acciones similares.