

## 1.0 محدوده:

1.1 بهترین زمان رسیدگی به شکایات زمانی است که شاکی و کارمند درگیر برای یافتن راه حل با یکدیگر همکاری کنند. به منظور حل و فصل سریع، شکایات باید به موقع ارائه شوند. در صورت درخواست، تسهیلات معقول برای افرادی که شکایت می کنند در دسترس خواهد بود.

## 2.0 تعاریف:

2.1 شکایت: هرگونه نگرانی، مشکل یا مشکل مربوط به معارف.

2.2 شاکی: والدین یا قیم قانونی متعلمی که در مکاتب Salem-Keizer تحصیل می کند یا یکی از اعضای عمومی ساکن در محدوده منطقه مکتبی که شکایتی را آغاز کرده است.

2.3 تبعیض: کلمات یا اعمالی که تمایز نامطلوبی را بین افراد یا گروه‌های افراد ایجاد می‌کند.

## 3.0 پروسیجر:

3.1 سطح یک: شکایات غیررسمی ابتدا باید مستقیماً با کارمند مربوطه مورد بحث قرار گیرد.

3.1.1 اگر مشکل را نمی توان به رضایت شاکی حل کرد، شاکی باید نگرانی خود را به مدیر اصلی یا سرپرستی که مسئولیت اصلی آن معارف را دارد، ارائه دهد.

3.1.2 اگر نتواند یک شکایت در سطح یک را حل و فصل کند، شاکی می تواند به روند رسمی شکایت در سطح دو ادامه دهد.

3.1.3 مدیر یا ناظر اطلاعاتی را در مورد روند شکایت رسمی ارائه خواهد کرد.

3.2 سطح دو: شکایت رسمی. یک نامه کتبی به مدیر یا سرپرست مربوطه ارسال کنید. این نامه باید حاوی اطلاعات زیر باشد:

3.2.1 نام و اطلاعات تماس

3.2.2 شرح حادثه، از جمله آنچه اتفاق افتاده، زمان، مکان، نام افراد درگیر، و نام شاهدان.

3.2.3 نام متعلم (در صورت لزوم).

3.2.4 شرح اقداماتی که شاکی برای حل موضوع انجام داده است.

3.2.5 پیشنهادات برای حل مسئله (اختیاری).

3.3 سطح سه: بررسی شکایت رسمی توسط مدیر یا سرپرست.

3.3.1 پس از دریافت شکایت رسمی، مدیر اصلی یا ناظر باید ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت شکایت، با شاکی ملاقات کند.

3.3.2 مدیر یا ناظر باید شکایت را بررسی کرده و تصمیم کتبی را ظرف ده (10) روز کاری پس از کنفرانس به شاکی ارائه کند.

3.3.3 اگر نتواند شکایت را در این سطح حل کند، شاکی حق دارد از مدیر سطح یا مدیر بخش درخواست کند تصمیم را بررسی کند. این درخواست باید ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت تصمیم کتبی شاکی به صورت کتبی ارائه شود.

3.4 سطح چهار: بررسی تصمیم توسط مدیر سطح یا مدیر بخش.

3.4.1 مدیر سطح یا مدیر بخش، سوابق شکایت را بررسی می‌کند و تعیین می‌کند که آیا بررسی بیشتر شایسته است یا خیر.

- 3.4.2** در صورت عدم نیاز به بررسی بیشتر، تصمیم کتبی حداکثر تا ده (10) روز کاری پس از دریافت شکایت رسمی به شاکی ارائه خواهد شد.
- 3.4.3** در صورت نیاز به بررسی بیشتر، تحقیقات حداکثر تا ده (10) روز کاری پس از دریافت شکایت رسمی آغاز خواهد شد. تصمیم کتبی حداکثر تا ده (10) روز کاری پس از پایان تحقیقات به شاکی ارائه خواهد شد.
- 3.4.4** اگر از تصمیم مدیر سطح یا مدیر بخش ناراضی باشد، شاکی این حق را دارد که از سرپرست درخواست تجدید نظر در تصمیم را داشته باشد. این درخواست باید ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت تصمیم کتبی شاکی به صورت کتبی ارائه شود.
- 3.5** سطح پنجم: درخواست تجدید نظر به سرپرست.
- 3.5.1** سرپرست یا منتخب آنها همان مراحل ذکر شده در بخش 3.4 این روش را دنبال خواهند کرد.
- 3.5.2** در صورت ناراضی از تصمیم ناظر، شاکی حق دارد از رئیس و معاون مکتب درخواست کند تا تصمیم را بررسی کنند. این درخواست باید ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت تصمیم کتبی ناظر یا نماینده آنها توسط شاکی، به صورت کتبی به دفتر سرپرست تسلیم شود.
- 3.6** سطح شش: درخواست تجدید نظر به رئیس و معاون مکتب.
- 3.6.1** رئیس و نایب رئیس هیئت مکتب باید سوابق شکایت را بررسی کنند و تعیین کنند که آیا ماهیت شکایت و تصمیم ناظر مستلزم استماع در مقابل هیئت کامل است یا خیر.
- 3.6.1.1** به صلاحدید خود، رئیس هیئت مدیره می‌تواند یکی دیگر از مدیران هیئت مکتب را برای شرکت در بررسی شکایت که در بخش 3.7.1 در بالا توضیح داده شده است، همراه کند.
- 3.6.2** تصمیم رئیس و نایب رئیس حداکثر تا ده (10) روز کاری پس از دریافت شکایت رسمی به صورت کتبی برای شاکی ارسال خواهد شد.
- 3.6.3** در صورت ناراضی از تصمیم، شاکی حق دارد به صورت کتبی از بقیه اعضای هیئت مدیره درخواست رسیدگی کند. دادخواست کتبی باید ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت تصمیم کتبی رئیس و نایب رئیس توسط شاکی، به صورت کتبی به دفتر سرپرست تسلیم شود.
- 3.7** سطح هفت: اعضای هیئت درخواست.
- 3.7.1** ناظر یا منصوب شده یک نسخه از دادخواست و یک نسخه از پرونده شکایت را ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت دادخواست به هیئت مدرسه ارائه می‌کند.
- 3.7.2** اعضای هیئت مدیره سوابق شکایت را بررسی کرده و تصمیم فردی خود را در مورد برگزاری جلسه استماع کامل ظرف ده (10) روز کاری پس از دریافت پرونده شکایت به صورت کتبی به سرپرست ارائه خواهند کرد.
- 3.7.3** در صورتی که چهار عضو موافق برگزاری جلسه رسیدگی نباشند، تصمیم رئیس و نایب رئیس قطعی خواهد بود.
- 3.7.3.1** شاکی از نتیجه دادخواست خود به صورت کتبی مطلع خواهد شد.
- 3.7.4** در صورت موافقت چهار عضو هیئت مدیره، جلسه استماع مطابق با قانون جلسات عمومی اورگان تعیین خواهد شد. تصمیم هیئت در پایان جلسه رسیدگی نهایی خواهد بود.
- 3.8** اگر شاکی تصمیم بگیرد که به یک آژانس خارجی تشکیل پرونده دهد، یا اگر اقدام قانونی آغاز شود، روند بیرونی باعث می‌شود که روند شکایت ناحیه متوقف شود.
- 3.9** شاکی می‌تواند مستقیماً به معاون نظارت عمومی طبق **OAR 581-002-0001** از طریق شماره **581-002-0023** مربوط به برخی موارد نقض قوانین اداری اورگان و قانون اورگان شکایت کند.

4.0 اندازه گیری: ندارد

5.0 اسناد مرتبط: ندارد

6.0 جدول حفظ رکورد:

حفاظت	وضع	حفظ	ذخیره سازی	تشخیص هویت
دفتر در صورت عدم استفاده قفل است	دفع ایمن	۱ سال	فایل های مکتب یا دیپارتمنت	نامه شکایت و مطالب پشتیبان

7.0 تاریخچه تجدید نظر:

تاریخ	توضیحات
7/30/12	تصویب هیأت وزیران
8/25/16	3.7.1.1 اضافه شده است که گزینه اضافه کردن یک عضو هیئت مدیره دیگر را در بررسی سوابق توضیح می دهد تا مشخص شود آیا استماع الزامی است یا خیر.
5/5/17	تایید کننده تغییر کرده است
7/29/19	عبارت بخش 3.7.3 را تغییر داد تا با عبارت در بخش 3.6.2 سازگار باشد
3/3/22	تنظیمات جزئی در سراسر
8/24/22	تعدیل جزئی در بخش 3.5.
10/18/22	مرجع آبدیت شده به OAR در بخش 3.9.

8.0 فلوجارت: فلوجارت برای این روش وجود ندارد.

9.0 مرجع تأیید:

9.1 سرپرست

امضا

تاریخ