

ملخص

يحدد هذا الإجراء عملية حل الشكاوى كما هو مطلوب بموجب OAR 581-022-2370، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بالمعايير والممارسات التعليمية، والتعليم الخاص¹، والصحة والسلامة، وفرص التعليم العادلة، وسلامة ألعاب القوى، وضبط النفس أو العزلة، وحوادث العنصرية، والتحيز أو التمييز، والانتقام من الطالب أو الوالد / الوصي، وعدم التحقيق في شكاوى التحيز.

تلتزم مدارس سيلم كايزر العامة بتقديم استجابات في الوقت المناسب للشكاوى وفقاً للقانون وجميع سياسات وإجراءات المنطقة ذات الصلة.

ينبغي أولاً توجيه جميع الشكاوى إلى الفرد (الأفراد) المعنيين في محاولة لحل الخلافات على أدنى مستوى. إذا لم يتم حل الشكاوى، فمن الضروري إشراك مشرف الموقع أو المدير في العملية. إذا تعذر حل الشكاوى مع مشرف الموقع أو المدير، فيمكن معالجة الشكاوى باستخدام عملية شكوى المنطقة.

التعريف

الشكاوى: أي مشكلة أو صعوبة يتم الإبلاغ عنها كتابياً وتحديدها كشكاوى وتتعلق بالشكاوى المدرجة في الملخص أعلاه.

مقدم الشكاوى: أحد الوالدين أو الوصي القانوني لطالب (طلاب) يدرسون في مدارس سيلم كايزر العامة، أو أحد الأفراد المقيمين داخل حدود المنطقة التعليمية، والذي قدم شكوى داخل المنطقة أو في نطاق اختصاص المنطقة.

الأيام: الأيام التقويمية.

أيام العمل: أي يوم تكون فيه المنطقة مفتوحة للعمل، والذي يستثنى عطلات نهاية الأسبوع، أو العطلات، أو أيام الإغلاق الطارئة، أو الأيام الأخرى التي تحدها المنطقة على أنها "مغلقة".

التمييز: أي فعل يؤدي إلى التمييز بشكل غير معقول في المعاملة، سواء كان مقصوداً أو غير مقصود، أو أي فعل عادل في الشكل، ولكنه تمييزي في التنفيذ، سواء على أساس العمر، أو الإعاقة، أو الأصل القومي، أو العرق، أو اللون، أو الحالة الاجتماعية، أو الدين، أو الجنس، أو التوجه الجنسي، أو الهوية الجنسية.

التعليمات

الجدول الزمني

1 . يجب تقديم الشكاوى خلال المواعيد الزمنية التالية:

- أ. في غضون عامين من وقوع الانتهاك المزعوم أو الحادث غير القانوني أو اكتشاف المشتكي للانتهاك المزعوم أو الحادث غير القانوني؛ بالنسبة للحوادث المستمرة بطبيعتها، يبدأ الحد الزمني من تاريخ آخر حادث؛ أو
 - ب. في غضون عام واحد بعد تخرج الطالب المتأثر أو انتقاله أو مغادرته المنطقة، أيهما أقرب.
- 2 . يمكن تمديد الحدود الزمنية لتقديم الشكاوى الرسمية من قبل المنطقة للشكاوى حول قضايا سلامة الطلاب المهمة، بما في ذلك تلك الناشئة عن سوء سلوك الموظف، أو الاعتداء الجنسي، أو السلوك الجنسي، أو غيرها من مزاعم الأذى للطلاب.
- 3 . يبدأ استلام شكوى مكتوبة بالجدول الزمني لحل الشكاوى بموجب هذه السياسة.

العملية: المستوى الأول: شكوى خطية

¹ يجب تزويد المشتكين الذين يقدمون شكوى بشأن التعليم الخاص بنسخة مطبوعة أو إلكترونية من [حقوق الوالدين والضمانات الإجرائية](#).

- 1 . يجب تقديم الشكاوى إلى مكتب المشرف باستخدام نموذج الشكوى عبر الإنترنت. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ملء النموذج عبر الإنترنت، فيرجى التواصل معنا على info@salkeiz.k12.or.us أو الاتصال بنا على 503-399-3001. نحن ملتزمون بضمان حصول الجميع على وصول متساو، وسنكون سعداء بمساعدتك. يجب أن تتضمن الشكوى المكتوبة الاسم ومعلومات الاتصال الخاصة بمقدم الشكوى ووصفاً يتضمن معلومات مفصلة تصف تفاصيل الشكوى واسم الطالب إن أمكن. تتضمن المعلومات الاختيارية والمفيدة أسماء الشهود ومعلومات الاتصال بهم ووصفاً للجهود المبذولة لحل الشكوى واقتراحات لحلها. سيتلقى مقدم الشكوى إقراراً كتابياً باستلام الشكوى في غضون خمسة (5) أيام من استلامها.
- 2 . سيكون قائد المنطقة للمدرسة المعنية أو مشرف القسم المناسب مسؤولاً عن التحقيق في شكوى المستوى الأول والرد عليها. يجوز للمشرف تعيين صانع قرار مختلف لشكوى من المستوى الأول حسب الاقتضاء.
- أ . سيقوم قائد المنطقة بإحالة صاحب الشكوى مرة أخرى إلى مدير المدرسة أو القسم إذا لم تكن هناك جهود لحل المشكلة بشكل غير رسمي على مستوى المدرسة أو القسم.
- 3 . سيتم التحقيق في جميع الشكاوى الرسمية والبيت فيها وإرسالها كتابياً خلال 30 يوماً من استلام الشكوى ما لم يتفق الطرفان على تمديد الموعد النهائي. سيتضمن القرار المكتوب أسباب قرار المنطقة. أي اتفاق على تمديد الموعد النهائي يجب أن يكون كتابياً.
- 4 . عند استلام قرار المستوى الأول، إذا أراد مقدم الشكوى الاستمرار في الاستئناف، يجوز لمقدم الشكوى الاستئناف أمام المشرف.

العملية: المستوى الثاني: الاستئناف إلى المشرف

- 1 . إذا لم يتم حل الشكوى بما يرضى مقدم الشكوى، يجوز لمقدم الشكوى طلب مراجعة من قبل المشرف. يجب تقديم طلب المراجعة كتابياً في غضون 10 أيام من استلام مقدم الشكوى لقرار المستوى الأول.
- أ . بعد مراجعة المواد التي سبق تقديمها أو جمعها، وبعد إجراء مراجعة إضافية، إذا لزم الأمر، يجب على المشرف أو من ينوب عنه إصدار قرار مكتوب يتناول مراجعة كل من الادعاءات المثارة في الشكوى وسبب القرار وتقديم القرار المكتوب إلى مقدم الشكوى، وقال OAR 581-022-2370.
- 2 . ستتلقى جميع الشكاوى المقدمة إلى المشرف قراراً كتابياً في غضون 30 يوماً من استلام طلب المراجعة. سيتضمن القرار معلومات حول خطوات الاستئناف الإضافي بموجب هذه السياسة.
- 3 . عند استلام قرار المشرف، إذا أراد مقدم الشكوى الاستمرار في الاستئناف، فيجوز لمقدم الشكوى الاستئناف أمام رئيس مجلس الإدارة ونائب (نواب) الرئيس. يجب تقديم الاستئناف كتابياً إلى مكتب المشرف في غضون عشرة (10) أيام من استلام قرار المستوى الثاني.

العملية: المستوى الثالث: الاستئناف إلى رئيس مجالس المدارس ونائب الرئيس (النواب)

- 1 . يجب على رئيس مجلس إدارة المدرسة ونائب (نواب) الرئيس مراجعة سجل الشكوى وتحديد ما إذا كانت طبيعة الشكوى وقرار المشرف يستدعي عقد جلسة استماع أمام المجلس بكامل هيئته.
- أ . وفقاً لتقديرهم، يجوز لرئيس مجلس الإدارة أن يضم كلا من نواب الرئيس أو مديرًا ثالثاً لمجلس إدارة المدرسة (ولكن ليس أكثر من ثلاثة (3) من مديري مجلس إدارة المدرسة) للمشاركة في مراجعة الشكوى كما هو موضح في القسم 1 من العملية: المستوى الثاني الاستئناف إلى المشرف.
- 2 . سيتم إرسال قرار الرئيس ونائب الرئيس (نوابه) إلى مقدم الشكوى كتابياً في موعد لا يتجاوز عشرة (10) أيام عمل بعد استلام الاستئناف الكتابي.
- أ . في حالة عدم الرضا عن القرار، يحق لمقدم الشكوى تقديم التماس كتابي إلى أعضاء مجلس الإدارة المتبقين لطلب جلسة استماع. يجب تقديم الالتماس المكتوب إلى مكتب المشرف، كتابياً، في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام مقدم الشكوى قراراً كتابياً من الرئيس ونائب الرئيس (النواب).

العملية: المستوى الرابع: تقديم التماس لأعضاء مجلس إدارة المدرسة

- 1 . سيقوم المشرف أو من ينوب عنه بتزويد مجلس المدرسة بنسخة من الالتماس ونسخة من سجل الشكوى في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام العريضة.
- 2 . سيقوم أعضاء مجلس الإدارة بمراجعة سجل الشكوى وتقديم قرارهم الفردي بشأن عقد جلسة استماع كاملة إلى المشرف، كتابياً، في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام سجل الشكوى.
- 3 . إذا لم يوافق أربعة أعضاء على عقد جلسة استماع، فسيكون قرار الرئيس ونائبه (نوابه) نهائياً.
- أ . سيتم إخطار مقدم الشكوى بنتيجة التماس كتابة.
- 4 . إذا وافق أربعة من أعضاء مجلس الإدارة على عقد جلسة استماع، فسيتم تحديد موعد لجلسة الاستماع وفقاً لقانون الاجتماعات العامة في ولاية أوريغون. ويكون قرار المجلس في ختام الجلسة نهائياً.
- أ . إذا عُقدت جلسة استماع وتم اتخاذ قرار نهائي، فسيقوم المجلس بإخطار المشتكي بالقرار النهائي. إذا كان الاستئناف يتعلق بموضوع يتعلق بالمشكلات الواردة في القسم 2 من الوكالات الخارجية أدناه، فستقدم المنطقة التعليمية إشعاراً بأنه يجوز استئناف قرار المنطقة

- 1 . إذا اختار مقدم الشكوى تقديم طلب إلى وكالة إدارية خارجية، أو إذا تم رفع دعوى قانونية في محكمة الولاية أو المحكمة الفيدرالية، فإن العملية الخارجية ستؤدي إلى توقف عملية الشكوى في المنطقة.
- 2 . يجوز لمقدم الشكوى الاستئناف مباشرة إلى نائب المشرف على التعليم العام في ولاية أوريغون بموجب OAR 581-022-1940 فيما يتعلق ببعض انتهاكات القاعدة الإدارية لولاية أوريغون (OAR) وقانون ولاية أوريغون. يتضمن ذلك معايير OAR 581-022، وشكاوى التقييد والعزلة في OAR 581-21-0550 إلى -0570، وشكاوى التمييز في OAR 581-021-0045 إلى -047، وشكاوى الانتقام في ORS 659.852.

أنواع أخرى من الشكاوى

- 1 . يجب توجيه الشكاوى المتعلقة بالسلوك الجنسي والتمييز الجنسي إلى إدارة البند التاسع (3000-399-503) Title IX.
- 2 . يجب توجيه الشكاوى أو التقارير المتعلقة بإساءة معاملة الأطفال على الفور إلى الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال على الرقم 1-855-503-SAFE (7233) ، وكذلك إلى مشرف مدارس سيلم كايزر العامة.
- 3 . شكاوى ضد المشرف
أ. يجب الإشراف على أي شكوى حول سوء السلوك الشخصي المزعوم أو التمييز من قبل المشرف من قبل مجلس إدارة مدارس سيلم كايزر العامة
ب. لا تخضع القرارات العملية التي يتخذها المشرف والتي تقع ضمن القيود التنفيذية التي وضعها مجلس الإدارة لإجراء الشكوى.
ج. تبدأ الشكاوى ضد المشرف من المستوى الثالث.

4 . الشكاوى ضد عضو (أعضاء) مجلس الإدارة

- أ. أعضاء مجلس الإدارة هم متطوعون يخدمون بصفة منتخبة وهم مسؤولون أمام المواطنين في حدود مدارس سيلم كايزر العامة عن أفعالهم ومواقفهم السياسية. يجب تقديم الشكاوى التي تزعم حدوث انتهاكات أخلاقية أو انتهاكات للقانون ضد عضو مجلس إدارة فردي إلى رئيس مجلس الإدارة الذي يمكنه التعامل وفقا لسياسة حوكمة مجلس الإدارة 6 (BG) عملية معالجة انتهاكات أعضاء مجلس الإدارة أو سيحيل القضية (القضايا) إلى المستشار القانوني للمنطقة أو إلى السلطات القضائية الحكومية المناسبة كما قد يقتضي القانون.
- ب. يجب تقديم الشكاوى المتعلقة بانتهاكات الأخلاقيات أو انتهاكات القانون ضد رئيس مجلس الإدارة إلى نائب (نواب) رئيس مجلس الإدارة الذي سيتعامل مع النحو المبين في 4 أ أعلاه.
- ج. تبدأ الشكاوى ضد أعضاء مجلس الإدارة من المستوى الثالث.

5 . الشكاوى المقدمة مباشرة إلى أعضاء مجلس إدارة مدرسة سيلم كايزر العامة

- أ. يجب على أعضاء مجلس إدارة المدرسة الذين يتلقون شكاوى رسمية من الناخبين أو الموظفين إرسال الشكاوى إلى إدارة المنطقة. يجب على أعضاء مجلس الإدارة إرسال القضايا التي ليست شكاوى رسمية إلى المشرف لتوجيهها إلى الشخص المناسب من أجل معالجة المشكلة

التطبيق

- جميع موظفي SKPS والطلاب والمجتمع

الوثائق ذات الصلة

- [ADM-A005](#): الشكاوى: عامة

تاريخ المراجعة

- 2012/30/07 - تمت الموافقة عليها من قبل مجلس الوزراء.
- 2016/25/08 - تمت إضافة 3.7.1.1 تصف خيار إضافة عضو مجلس إدارة آخر في مراجعة السجل لتحديد ما إذا كان هناك ما يبرر عقد جلسة استماع.
- 2017/05/05 - تم تغيير الموافق.
- 2019/29/07 - تم تغيير صياغة القسم 3.7.3 ليكون متسقا مع الصياغة في القسم 3.6.2.
- 2022/03/03 - تعديلات طفيفة طوال الوقت.
- 2023/02/02 - عملية مبسطة وإجراءات متضمنة للشكاوى المقدمة مباشرة إلى مجلس إدارة المدرسة ضد المشرف وضد مديري مجلس الإدارة.
- 2023/10/02 - تصحيح أخطاء التنسيق.
- 2024/30/05 - تحديث طفيف للنطاق مع إدراج العنصرية؛ تنسيق محدث لإمكانية الوصول.
- 2024/14/06 - تصحيح بسيط للتنسيق وتغيير الرابط للانتقال إلى النموذج عبر الإنترنت، بدلا من صفحة عملية الحل.
- 2024/8/7 - تعديلات طفيفة طوال الوقت. انتقل إلى قالب جديد. جعل الوصول إليها متاحًا.