



Comments, Concerns, and Complaints Procedures

The following procedure outlines the steps to be used by a parent, guardian, or community member who has a suggestion, question, comment, concern, or complaint about a KIPP SoCal school policy, team member, or particular situation. KIPP SoCal Public Schools encourage families and team members to resolve problems collaboratively and respectfully. Teamwork, respect, and prompt resolution of conflicts are very important to KIPP SoCal Public Schools.

Resolution of questions, concerns, and complaints should always start with the individual team member or specific KIPP SoCal school in concern. If the question, concern, or complaint is unresolved, it is essential that the school leader is included in the resolution process.

Step 1: Contact the specific teacher, team member, or school administrator involved. Request to discuss over the phone or have a face-to-face conference at a time that is mutually agreeable. Remember that such meetings should not interfere with the teacher's instructional time nor disrupt the daily activities or schedule at the school.

Step 2: If the concern or complaint is not resolved in Step 1, the individual raising the concern or complaint may contact the School Leader. Be prepared to give specific details about the concern or complaint and steps that have already been taken to resolve the problem. The School Leader, Assistant School Leader, School Manager, and other members of school leadership will collaborate with the individual raising the concern or complaint to resolve the identified issue. School Leadership shall consider all the facts and find an appropriate resolution of the concern or complaint.

Steps 1 and 2 will occur in less than thirty (30) days.

Step 3: If the individual raising the concern or complaint is dissatisfied with the School Leadership's decision, he/she may contact KIPP SoCal Public Schools' Chief of Schools. The Chief of Schools will collaborate with the individual raising the concern or complaint to resolve the identified issue. The Chief of Schools shall consider all the facts and find an appropriate resolution of the concern or complaint.

Step 4: If the concern or complaint is not resolved in Step 3, KIPP SoCal Public Schools' Leadership Team will meet to decide who on the Leadership Team will be best suited to handle this particular issue and set of circumstances. This Leadership Team member will collaborate with the individual raising the concern or complaint to resolve the identified issue. This Leadership Team member shall

consider all the facts and find an appropriate resolution of the concern or complaint.

Steps 3 and 4 will occur in less than thirty (30) days.

Step 5: If the individual raising the concern or complaint is dissatisfied with KIPP SoCal Public Schools' Leadership Team's decision, he/she may contact KIPP SoCal Public Schools' Chief Executive Officer. The Chief Executive Officer will collaborate with the individual raising the concern or complaint to resolve the identified issue. The Chief Executive Officer shall consider all the facts and find an appropriate resolution of the concern or complaint.

Step 6: If the individual raising the concern or complaint is dissatisfied with the Chief Executive Director's decision, the individual may petition the KIPP SoCal Public Schools Board of Directors. If the Board receives a complaint prior to the completion of Steps 1 through 5, it will inform the Chief Executive Officer and provide him/her with the relevant information. Similarly, the concern or complaint could be brought before a board meeting. KIPP SoCal Public Schools welcomes the participation of parents, guardians, and community members at board meetings. Public Comment is a standard component of the agenda of every board meeting, which is designed for members of the audience to speak. However, due to public meeting laws, the Board can only listen, not respond or take action. These presentations are limited to three minutes.

If a parent, guardian, or community member should bring an item to the Board in written form or via Public Comment at a meeting, the Board Chair will determine if the item should be (1) discussed at an upcoming Board meeting, (2) discussed by the Governance Committee, (3) followed up by the Chief Executive Officer with the School Leader or another School Support Team member or (4) followed up by the Chief of Schools with the School Leader.

If the item is to be discussed at the next board meeting or Governance Committee meeting, it will be placed on the agenda and appropriately noticed. For those issues directed to the Governance Committee, it will consider all the facts and circumstances and discuss with relevant KIPP SoCal team members and, if necessary, with the individual raising the concern or complaint by phone or in person. The Committee shall attempt to resolve the matter at the next committee meeting, and shall send the individual raising the concern or complaint written confirmation of the resolution.

A KIPP SoCal team member will be appointed to follow up with the individual(s) regarding grievances after being discussed with the broader Board (or Committee of the Board). Follow-up is generally by phone and within forty-eight (48) hours after a decision is made by the Board (or Board Committee). If the item is to be addressed by the Chief Executive Officer or Chief of Schools or School Leader, a KIPP SoCal team member will follow up within 48 hours after a decision is made. The KIPP SoCal team member will also follow up with the Board.

Steps 5 and 6 will occur in less than thirty (30) days.

Step 7: If the decision is made by a committee rather than the full board, and the individual raising the concern or complaint is dissatisfied with the Committee's decision, the individual raising may petition the Board in writing within thirty (30) days of the Committee's written resolution described in Step 6. The Board shall review the concern or complaint and send written confirmation of the resolution to the individual raising the concern or complaint prior to the next Board meeting.

The Board's decision shall be final.



Comments, Concerns, and Complaints Procedures Form

Last Name: _____ First Name/MI: _____

Student Name (if applicable): _____ Grade: _____ Date of Birth: _____

Street Address/Apt. #: _____

City: _____ State: _____ Zip Code: _____

Home Phone: _____ Cell Phone: _____ Work Phone: _____

School/Office that this complaint, comment, or concern is regarding: _____

1. Please give facts about the complaint, comment, or concern. Provide details such as the names of those involved, dates, whether witnesses were present, etc., that may be helpful to the investigation.

2. Have you discussed your complaint, comment, or concern or brought it to any school staff? If you have, to whom did you take the complaint, comment, or concern and what was the result?

3. Please provide copies of any written documents that may be relevant or supportive of your complaint, comment, or concern.

I have attached supporting documents.

Yes

No

Signature: _____ Date: _____

Please submit your complaint, comment, or concern to the specific school/office it is regarding and any relevant supporting documents.



Procedimientos para Realizar Comentarios, Plantear Preocupaciones y Presentar Denuncias

El siguiente procedimiento describe los pasos a seguir por un parent, tutor o miembro de la comunidad que tiene una sugerencia, pregunta, comentario, inquietud o queja sobre una política escolar de KIPP SoCal, un miembro del equipo o una situación particular. KIPP SoCal animar a las familias y a los miembros del equipo a resolver problemas de manera colaborativa y respetuosa. El trabajo en equipo, el respeto y la pronta resolución de conflictos son muy importantes para KIPP SoCal.

La resolución de preguntas, inquietudes y quejas siempre debe comenzar con el miembro del equipo individual o la escuela específica KIPP SoCal en cuestión. Si la pregunta, inquietud o queja no se resuelve, es esencial que el líder escolar se incluya en el proceso de resolución.

Paso 1: Comuníquese con el maestro específico, el miembro del equipo o el administrador escolar involucrado. Solicite discutir por teléfono o tener una conferencia cara a cara en un momento que sea de mutuo acuerdo. Recuerde que tales reuniones no deben interferir con el tiempo de instrucción del maestro ni interrumpir las actividades diarias o el horario en la escuela.

Paso 2: Si la inquietud o queja no se resuelve en el Paso 1, la persona que plantea la inquietud o queja puede comunicarse con el Líder de la escuela. Esté preparado para dar detalles específicos sobre la inquietud o queja y los pasos que ya se han tomado para resolver el problema. El líder de la escuela, el asistente del líder de la escuela, el administrador de la escuela y otros miembros del liderazgo escolar colaborarán con la persona que presenta la inquietud o queja para resolver el problema identificado. El Liderazgo Escolar considerará todos los hechos y encontrará una resolución adecuada de la inquietud o queja.

Los pasos 1 y 2 ocurrirán en menos de treinta (30) días.

Paso 3: Si la persona que presenta la inquietud o queja no está satisfecha con la decisión del Liderazgo Escolar, puede comunicarse con el Director Académico de KIPP SoCal Public Schools. El Director Académico colaborará con la persona que plantea la inquietud o queja para resolver el problema identificado. El Director Académico deberá considerar todos los hechos y encontrar una resolución adecuada de la inquietud o queja.

Paso 4: Si la inquietud o queja no se resuelve en el Paso 3, el Equipo de Liderazgo de KIPP SoCal se reunirá para decidir quién en el Equipo de Liderazgo será el más adecuado para manejar este problema

en particular y este conjunto de circunstancias. Este miembro del Equipo de Liderazgo colaborará con la persona que presenta la inquietud o queja para resolver el problema identificado. Este miembro del Equipo de Liderazgo considerará todos los hechos y encontrará una resolución adecuada de la inquietud o queja.

Los pasos 3 y 4 ocurrirán en menos de treinta (30) días.

Paso 5: Si la persona que presenta la inquietud o queja no está satisfecha con la decisión del Equipo de Liderazgo de las Escuelas Públicas de KIPP SoCal, puede comunicarse con el Director Ejecutivo de las Escuelas Públicas de KIPP SoCal. El Director Ejecutivo colaborará con la persona que plantea la inquietud o queja para resolver el problema identificado. El Director Ejecutivo considerará todos los hechos y encontrará una resolución adecuada de la inquietud o queja.

Paso 6: Si la persona que plantea la inquietud o queja no está satisfecha con la decisión del Director Ejecutivo, la persona puede solicitar a la Junta Directiva de KIPP SoCal. Si la Junta recibe una queja antes de completar los Pasos 1 a 5, informará al Director Ejecutivo y le proporcionará la información relevante. Del mismo modo, la inquietud o queja podría presentarse ante una reunión de la junta. Las Escuelas Públicas de KIPP SoCal agradecen la participación de padres, tutores y miembros de la comunidad en las reuniones de la junta. El comentario público es un componente estándar de la agenda de cada reunión de la junta, que está diseñado para que los miembros de la audiencia puedan hablar. Sin embargo, debido a las leyes de reuniones públicas, la Junta solo puede escuchar, no responder o tomar medidas. Estas presentaciones están limitadas a tres minutos.

Si un parente, tutor o miembro de la comunidad debe traer un artículo a la Junta por escrito o por medio de comentarios públicos en una reunión, el Presidente de la Junta determinará si el artículo debe (1) discutirse en una próxima reunión de la Junta, (2) discutirse por el Comité de Gobierno, (3) seguido por el Director Ejecutivo con el Líder Escolar u otro miembro del Equipo de Apoyo Escolar o (4) seguido por el Director Académico con el Líder Escolar.

Si el tema se debatirá en la próxima reunión de la junta o en la reunión del Comité de Gobierno, se incluirá en la agenda y se notará adecuadamente. Para aquellas cuestiones dirigidas al Comité de Gobierno, considerará todos los hechos y circunstancias y discutirá con los miembros relevantes del equipo KIPP SoCal y, si es necesario, con la persona que presenta la inquietud o queja por teléfono o en persona. El Comité intentará resolver el asunto en la próxima reunión del comité y enviará al individuo que presenta la inquietud o queja la confirmación por escrito de la resolución.

Se designará a un miembro del equipo de KIPP SoCal para hacer un seguimiento con los individuos con respecto a las quejas después de ser discutido con la Junta (o Comité de la Junta) en general. El seguimiento generalmente se realiza por teléfono y dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la decisión de la Junta (o el Comité de la Junta). Si el tema debe ser abordado por el Director Ejecutivo o el Director Académico o el Líder de la Escuela, un miembro del equipo de KIPP SoCal hará un seguimiento dentro de las 48 horas posteriores a la toma de una decisión. El miembro del

equipo KIPP SoCal también hará un seguimiento con la Junta.

Los pasos 5 y 6 ocurrirán en menos de treinta (30) días.

Paso 7: Si la decisión es tomada por un comité en lugar de la junta completa, y la persona que presenta la inquietud o queja no está satisfecha con la decisión del Comité, la persona que lo plantea puede solicitar a la Junta por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la decisión del Comité. resolución escrita descrita en el Paso 6. La Junta revisará la inquietud o queja y enviará una confirmación por escrito de la resolución a la persona que presenta la inquietud o queja antes de la próxima reunión de la Junta.

La decisión de la Junta será definitiva.



Formulario de Procedimientos para Realizar Comentarios, Plantear Preocupaciones y Presentar Denuncias

Apellido: _____ Primer nombre/segundo: _____

Nombre del estudiante (si aplica): _____ Grado: _____ Fecha de nacimiento: _____

Dirección / # de Apt.: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Teléfono de casa: _____ Teléfono celular: _____ Teléfono de trabajo: _____

Escuela/Oficina a la que se refiere esta queja, comentario o inquietud:

[View Details](#) [Edit](#) [Delete](#)

1. Proporcione datos sobre la queja, el comentario o la inquietud. Proporcione detalles como los nombres de los involucrados, fechas, si hubo testigos presentes, etc., que puedan ser útiles para la investigación.

2. ¿Ha discutido su queja, comentario o inquietud o la ha presentado a algún miembro del personal de la escuela? Si es así, ¿a quién llevó la queja, comentario o inquietud y cuál fue el resultado?

3. Proporcione copias de cualquier documento escrito que pueda ser relevante o que respalte su queja, comentario o inquietud.

He anexado documentos.

[] Sí

[] No

Firma: _____ Fecha: _____