
PROCEDIMIENTO DE QUEJA DE LOS PADRES

Hill View Montessori Charter Public School otorga un gran valor a la gracia, la cortesía, el respeto y la responsabilidad. Como tal, alentamos a los padres/tutores y al personal a desarrollar líneas abiertas de comunicación entre sí para el beneficio de los niños que asisten a la escuela. Si un padre/tutor no está satisfecho con una decisión o acción del personal, la facultad o la administración, debe seguir el proceso de queja que se detalla a continuación.

Las quejas deben resolverse lo más cerca posible de su origen. Se anima a los miembros de la comunidad escolar de HVM involucrados en una disputa a tratar directamente con la otra parte involucrada. Se espera que los miembros de la comunidad escolar de HVM hagan todos los esfuerzos razonables para llegar a una solución que sea aceptable para todas las partes involucradas. Una queja solo debe pasar a un nivel superior de autoridad después de que las comunicaciones directas entre los involucrados inicialmente no produzcan una resolución.

Los padres que presenten una queja que involucre a un empleado de HVM deben estar conscientes de que el Director Ejecutivo tiene la responsabilidad principal y la autoridad para la supervisión y el empleo del personal de la escuela. La Junta Directiva no está involucrada directamente en la contratación, despido u otra gestión normal de ningún personal o empleado de la escuela que no sea el Director Ejecutivo mismo.

Pasos del Proceso de Quejas de los Padres de HVM:

Paso #1: Un padre, tutor u otras personas o grupos deben ponerse en contacto con las personas directamente involucradas en el asunto o la decisión. Si tiene inquietudes relacionadas con un estudiante, comience por hablar con el maestro principal, el maestro de asignaturas o especiales, el personal de apoyo, el personal administrativo o un contratista externo (como terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, psicólogo escolar). Comunique la queja lo más claramente posible e identifique las acciones que conducirán a una resolución del problema. Trabajar en un entorno cooperativo para resolver la queja en función de las acciones identificadas.

Paso #2: Si la queja no se ha resuelto a su satisfacción, hable con el Director Ejecutivo de HVM y comunique la queja lo más claramente posible e identifique las acciones que conducirán a una resolución del problema. Cualquier plan de este tipo puede requerir revisión y revisión durante el proceso.

Paso #3: Si la queja sigue sin resolverse después de proporcionar al Director Ejecutivo una cantidad razonable de tiempo para presentar una resolución, el (los) demandante (s) puede notificar al Presidente de la Junta Directiva de HVM. El Presidente de la Junta puede ser contactado en: HVMBOTChair@hvmcps.org. Se debe presentar formalmente al Presidente de la **Junta una comunicación escrita que detalle los detalles de la queja** . La comunicación escrita debe documentar claramente los esfuerzos realizados para cumplir con los pasos #1 y #2 de este proceso de quejas. Cada parte nombrada en su queja recibirá una copia de su comunicación escrita.

Paso #4: La queja por escrito presentada formalmente al Presidente de la Junta será revisada por un Comité de Quejas ad hoc (temporal) de la Junta de Fideicomisarios. Si el comité cree que se puede hacer

un esfuerzo razonable para resolver el problema a nivel de personal o de director ejecutivo, devolverá la queja al nivel apropiado. El comité proporcionará una respuesta por escrito a todas las partes involucradas en la queja dentro de los 10 (diez) días posteriores a la recepción de la queja formal.

Si el Comité ad hoc de Quejas de la Junta Directiva determina que se han agotado los Pasos #1 y #2 de este proceso, programará reuniones con todas las partes involucradas en la queja. El propósito de estas reuniones será recopilar información, determinar puntos específicos de conflicto e identificar posibles soluciones. El Comité de Quejas de la Junta Directiva revisará la conducta, las decisiones, las acciones y cualquier política que pueda estar involucrada en la queja.

El Comité ad hoc de Quejas de la Junta Directiva puede, si corresponde, programar una reunión que incluya a todas las partes con el fin de mediar en una resolución aceptable. Alternativamente, el comité puede llegar a conclusiones sobre los méritos de la queja y presentar sus propias recomendaciones y resoluciones. El Comité de Quejas de la Junta Directiva emitirá una respuesta formal por escrito a la queja al final de este proceso. El Comité de Quejas intentará emitir su informe dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la recepción de la queja formal por escrito, pero cada queja garantizará su propio cronograma y cronograma.

Paso #5: Una vez finalizado su trabajo y emitido su informe final, el Comité ad hoc de Quejas de la Junta Directiva informará a la Junta Directiva en pleno y presentará un resumen ejecutivo de la queja y su resolución. Si es necesario, el Comité de Quejas puede pedirle a la Junta Directiva que vote sobre la política u otros elementos de acción que surjan de las conclusiones del Comité de Quejas.

Una parte demandante que crea que su queja no ha sido abordada adecuadamente por el Comité de Quejas ad hoc de la Junta Directiva de HVM puede presentar una queja formal por escrito al Comisionado de Educación de Massachusetts. Las leyes que rigen las escuelas chárter de Massachusetts son M.G.L. c. 71, sección 89 y 603 CMR 1.00. (Una copia de estas leyes será proporcionada por Hill View Montessori Charter Public School si se solicita).

Autoridad y Rol del Comité de Quejas ad hoc de la Junta de Fideicomisarios:

La función del Comité ad hoc de Quejas de la Junta Directiva es revisar una queja que no haya sido resuelta a nivel administrativo o de personal. El Comité de Quejas debe equilibrar su deber de proteger los intereses de la Charter y de la escuela Charter en su conjunto con las preocupaciones de la parte que presenta la queja. En general, es la opinión de la Junta de Fideicomisarios que los intereses de la Escuela Chárter y los de los individuos dentro de la comunidad escolar deben coincidir si se ven desde una distancia adecuada. Es tarea de esta comisión encontrar y adoptar esa opinión. El comité puede hacer recomendaciones a cualquier parte para que tome medidas correctivas. En los casos en que el comité considere que el alcance de la disputa amerita la opinión o revisión de la Junta Directiva en pleno, el comité preparará sus conclusiones, las presentará a la Junta y solicitará una votación.

Con estos fines, el Comité de Quejas ad hoc está autorizado por la Junta en pleno para revisar la conducta, en relación con una queja específica, de todos los empleados y representantes de Hill View Montessori Charter Public School. El Comité de Quejas estará autorizado a hacer recomendaciones diseñadas para resolver las quejas existentes (y evitar quejas futuras) con respecto a la conducta del personal, las políticas educativas y las acciones administrativas. El Comité de Quejas también tendrá la autoridad para revisar las acciones de cualquier padre, estudiante o cualquier otra persona o grupo involucrado en una queja formal por escrito.

Notas sobre la naturaleza del proceso de queja

La Junta Directiva de HVM reconoce que cualquier queja o problema que llegue al nivel del Comité de Quejas de la Junta naturalmente tendrá un fuerte elemento emocional. Es tarea de los miembros de este comité temporal evaluar el tema de manera reflexiva y respetuosa, sin permitir que las emociones involucradas abrumen su revisión de la información. El Comité de Quejas será lo más imparcial posible y se esforzará por no prejuzgar a

ninguna persona o situación. Cualquier parte involucrada en una queja debe estar preparada para presentar un relato fáctico de la situación, ser respetuoso con otras personas y otras perspectivas, y permitir que el comité tenga un tiempo razonable para hacer su trabajo.

El Comité de Quejas respetará esta separación de responsabilidades y puede solicitar a las partes que regresen al Director Ejecutivo para lograr una resolución de los problemas relacionados con el personal y la facultad. Esto no impide que el Comité de Quejas, con el voto de apoyo de la Junta, tome una decisión relacionada con el empleo o el empleado en los casos en que se justifique.