

阿凱迪亞聯合學區

行政法規

社區關係

一般投訴程序

AR 1312.0

學區總監或其指定人員應決定一項投訴是否應被視為針對學區和/或一位個別員工的投訴，以及是否應通過學區關於人事的投訴流程和/或其他學區的程序來解決。

(參見 1312.2 - 有關教材的投訴)

(參見 1312.3 - 統一投訴程序)

(參見 4144/4244/4344 - 投訴)

此項一般投訴程序的目的是在於：

1. 鼓勵解決那些最參與這種情況的個人之間的問題
2. 儘快解決問題
3. 協助清晰的溝通
4. 提供有序且已知的流程

當有必要溝通時，將在合理的可能範圍內提供翻譯員。學區總監或其指定人員應確保被指定調查投訴的工作人員了解相關的法律和計劃，並且如果確定適當可諮詢法律顧問。

第一級（非正式級別；在進入第二級之前所需要的）

1. 為了尋求立即解決有關問題，如果投訴與人事無關，投訴人應首先與投訴的主體或最適合處理投訴的個人互動。唯一的例外是，如果存在被確定為極其敏感、或者可能違反法律或學區政策的情況，在這種情況下，投訴人應如附件1312.1中所概述，向該員工的直接主管提出投訴。
2. 如果投訴未能在直接聯繫的級別上得到解決，則投訴人應與投訴主體員工或最適合對與人事無關的投訴採取行動的員工直接主管商議。該主管應與投訴主體員工或最接近投訴的員工以及任何其他涉及方進行溝通，以試圖協助非正式地解決問題。
3. 如果投訴主體員工的主管（或是最適合處理與人事無關投訴的人）不能找到一項投訴人和該員工雙方都滿意的解決方案，該主管應做出以下的決定：
 - a. 找不到駁回該員工決定或行動的原因

- b. 修改決定而不決定程序上或其他的錯誤
- c. 駁回員工的決定，然後通過學區總監的授權指示替代行動

主管通知所有相關方他/她的判決。

4. 在與該員工及其主管的這種非正式溝通完成之前，投訴不應進入第二級中概述的正式程序。如果投訴人對結果不滿意，並選擇追求令他/她個人滿意的解決方案，投訴人可以進入第二級程序。

第二級

1. 投訴表格以及委員會的投訴政策副本（見《教委政策》BP 1312.0）應該可在每所學校和透過學區辦公室的接待櫃檯獲得，也可以在學區的網站上獲得。
2. 投訴人應獲得、填妥並向本程序中題為「在何處提交第二級投訴」一節中指明的校長或適當的部門主管提交投訴表格（見E 1312.1）。
3. 校長或部門主管應審查填妥的投訴表格，並在他/她認為適當的情況下，提供一份副本給投訴的主體員工（或能夠解決投訴的員工）和其他的涉及方。
4. 校長或部門主管應調查事實，並在他/她認為適當的情況下，及時地與投訴人、投訴的主體員工和其他人溝通。
5. 校長或部門主管應通知所有方他/她的決定：
 - a. 找不到駁回員工決定的原因。
 - b. 修改決定而不決定程序上或其他的錯誤
 - c. 駁回投訴主體員工的決定，然後通過學區總監的授權指示修改或替代行動。
6. 如過投訴人對第二級校長或部門主管的決定感到滿意，則填妥的投訴表格應在校長或部門主管的辦公室存檔。
7. 如果投訴人對第二級的結果不滿意，並選擇追求進一步的行動，則填妥的投訴表格副本應轉交給教育服務助理總監辦公室，以進行第三級的處理。

第三級

1. 在收到投訴人他/她正在向第三級提出上訴的通知後，校長或部門主管應將投訴表格的副本轉交給教育服務助理總監辦公室。校長或部門主管應已完成表格中報告投訴處理情況的部分，包括一份說明他/她對處理情況之判決的簡要陳述。
2. 經過審查後，教育服務助理總監或其指定人員應及時：

- a. 審查先前的決定並對投訴發出判決。
 - b. 直接重新調查該投訴。
 - c. 將投訴轉交給投訴審核小組獲取諮詢意見。
3. 當召集投訴審查小組時，該小組應由一位家長、一位學區員工和一位由教育服務助理總監委任的公民代表組成。
 4. 如果助理總監要求投訴審查小組提供諮詢意見，該小組應及時舉行聽證會，在會議上投訴人得以陳述他/她的案件。如果適當和必要，投訴審查小組也可以審查其他資料和證人來達成一個建議。
 5. 投訴審查小組應在聽證會後的五個工作日內向教育服務助理總監或其指定人員提出諮詢建議。
 6. 教育服務助理總監應在投訴審查小組提出諮詢建議後五個工作日內，通知各方他/她的最後判決。
 7. 如果第三級教育服務助理監督或其指定人員發出判決通知後，投訴沒有得到令投訴人個人滿意的解決，則上訴的最終級別應由委員會負責。

第四級

1. 如果投訴人希望向第四級提出上訴，根據委員會章程9322和《加州布朗法案》，他/她必須以書面形式要求出席委員會定期舉行的會議以聽取他/她的陳述。（《教育法》54957)
2. 委員會可選擇：
 - a. 不採取行動，其效果是維持先前的決定。
 - b. 採取行動撤銷以前的決定。
 - c. 採取行動修改先前的決定。
3. 委員會的決定是最終的決定。