

阿凱迪亞聯合學區

教委會政策

社區關係

一般投訴程序

BP 1312.0

管理委員會的投訴理念

阿凱迪亞聯合學區旨在為了為所有受託照顧的學生提供盡可能最好的教育計劃和學習的環境。管理委員會相信，當學區聽取投訴、考慮不同的意見、以及通過既定且客觀的流程迅速解決分歧時，教育計劃的品質可以提高。此外，委員會希望培養一種文化，在這種文化中，以相互文明和尊重，不擾亂教育過程的方式，自由表達和認真地聽取投訴或關切事項。（參見委員會政策：文明）

委員會期望對現行政策或做法的任何修改，或對先前決定的重新審議，將以深思熟慮的方式進行，同時考慮到所有學生和家庭即刻關切的事項以及對他們的影響、對計畫和教職員的影響、以及相關的法律規定。然而，委員會的普遍信念為對個人調整的要求應予以考慮，使得這些要求可以合理地得到處理的同時，不會對教職員造成過度不當的影響，或損害學區公正和公平待遇的教育標準或期望。

委員會制定學區的政策和方向，並將責任委託給學區的員工做日常運營的決策。委員會要求員工對制定符合委員會政策和法律的決策負責，並要求學區總監建立一個有序的流程以考慮有關對員工決策的投訴。委員會還了解到，做為此程序的一部分，學區有責任保障員工不受輕率的投訴，這些投訴可能會干擾對學區使命的有效追求。

委員會認識到委員會的個別委員無權做出運營決策或解決投訴；然而，個別被接觸的委員會委員將聽取投訴人的意見，並告知投訴人如何確保他們的投訴得到適當的考慮。

處理投訴的一般程序

委員會的目的是首先在非正式的基礎上和最接近情況的級別上處理引起投訴的事宜。委員會認識到，最接近這種情況的人掌握最多有關做出決定的原因資料，並且最有可能在該級別上成功地達成決議。委員會也希望鼓勵溝通和解決爭端的模式，這將有助於在家長、學生、學校和學區教職員之間建立長期的積極關係，最終目標是使學生受益。如果投訴無法非正式地處理和解決（第一級），則任何投訴人都可以使用投訴程序的正式步驟。

學區的投訴程序應隨時向公眾提供。委員會的目的是這些程序有回應性但公正、鼓勵深思熟慮的審議、並明確地向對非正式等級處理不滿意的投訴人開放上訴的途徑。對學區問題、學區批准的教材或員工的決定或行動有投訴或有不同意見的學區學生、家長/監護人和社區成員，請遵循本政策所附的行政法規中規定的程序，以便有序地審議和處理投訴或關注問題。

禁止報復

委員會明確禁止因提交投訴、舉報歧視事件或參與投訴程序而對其進行任何形式的報復。此類的參與不得以任何方式影響投訴人或學生的地位、成績、或學習作業的指派。這並不排除針對故意虛假說法的適當紀律或法律行動。

保密

在保密性問題上，應盡一切努力尊重投訴人的意願，同時不損害所有其他相關方的權利。學區總監或其指定人員可自行決定對投訴人的身份保密，但調查投訴所需的範圍除外。委員會認識到學生和員工也有隱私權，並指示在調查投訴時，應在合理可能的範圍內，以保護各方的機密性的方式來進行調查，並在必要時採取糾正或紀律行動。

要求對其身份保密的投訴人應被告知，在不披露投訴人的情況下，處理針對員工的投訴能力有法律和合同上的限制。不得僅根據口頭機密的投訴而對被投訴的員工採取評估或紀律行動。

匿名投訴

匿名投訴（即來自未署名或未提供資料以識別來源的個人所主動提供的資訊）的調查將由學區自行決定，除非該指控具有法律強制性的性質，否則匿名投訴通常將不予以考慮。此一般規則不適用於學生或其他人用於報告可能的藥物或武器問題的匿名提示熱線。

與特定投訴類型相關的具體準則

雖然委員會的意向是如上所述對所有的投訴進行考慮，但是某些類型的投訴具有如下所述的額外具體準則，和其他的針對關於教材、統一投訴程序、歧視和騷擾投訴的額外政策。

關於員工的投訴

在可能的情況下，投訴人應直接與該員工溝通以解決有關問題，特別是當他們涉及家長和教師之間的問題。但是，如果投訴人無法直接解決其投訴、或投訴是有關投訴人所不熟悉的人員、或該投訴極為敏感、或可能違反法律或學區政策，投訴人應按照附件1312.1中的規定向員工主管提出投訴。

如果任何家長/監護人投訴員工虐待兒童，應提供該家長/監護人如何舉報涉嫌虐待兒童的信息。提供家長/監護人上述的程序並不能解除那些被規定舉報虐待兒童行為的人員依法舉報涉嫌虐待兒童的責任。

《教育法》44811規定，家長/監護人或其他人在學校員工履行職責的地方嚴重擾亂課堂或課外活動或造成實質性的混亂是輕罪。這種輕罪可處以罰款、監禁或兩者併罰。

(參見 1312.2 – 有關教材的投訴)

(參見 1312.3 – 統一投訴程序)

(參見 3515.2 – 擾亂)

關於教材的投訴

關於教材（包括教科書、補充教材、圖書館材料、或其他教材和設備）的內容或使用的投訴，應使用《教委政策》BP/《行政法規》AR 1312.2中概述的既定投訴程序予以適當和公正的考慮。

有關成績或紀錄的投訴

更改學生紀錄或成績的要求受到額外法律的管轄。如果一位家長的投訴涉及審查和更改一位學生的書面紀錄，包括學生的成績，則本政策應被《教育法》49070和49071中規定的協定所取代。

與某些州和聯邦計劃有關的投訴

(參見 1312.3 - 統一投訴程序)

委員會認識到，學區有法律責任提供與某些州和聯邦計劃有關的投訴程序，並確保學區遵守管理這些計劃的法律和法規。如果投訴與下列任何一項計劃相關，則統一投訴程序（參見《教委政策》BP 1312.3）是法律規定處理該投訴的程序。除了《教委政策》BP 1312.3中概述的程序外，投訴人還可有如法律援助機構、當地調解中心、或私人律師等其他的民法補救措施。

1. 成人教育（《教育法》8500-8538和52500-52616.5）；
2. 綜合分類援助計劃（《教育法》64000(a)）；
3. 移居者教育計劃（《教育法》54440-54445）；
4. 職業教育（《教育法》52300-52480）；
5. 兒童照顧和發展（《教育法》8200-8493）；
6. 兒童營養（《教育法》49490-49560）；
7. 特殊教育（《教育法》56000-56885和59000-59300）；以及
8. 指控在獲得州財政援助或從州財政援助中受益的計劃中，發生基於族群認同、宗教、年齡、性別和社會性別(包括性別認同、性別表達、性別轉換、變性身份和不符合性別陳規定型觀念)、性取向、膚色、或身體或心理殘障而予以非法歧視的投訴。

法律資源：

《教育法》

33308.1 提交虐待兒童投訴的程序指南

35146 非公開會議

44031 人事檔案的內容和檢查

44811 擾亂公立學校的活動

44932-44949 辭職、解雇和休假（員工的權利；應遵循的程序）

48987 虐待兒童指南

《政府法》

54957 非公開會議；有關員工的投訴

54957.6 非公開會議；薪資或附加福利

《刑法》

273 對兒童的殘酷或無理的懲罰

11164-11174.3 《虐待和忽視兒童舉報法案》

《福利和機構法典》

300 受少年法院管轄的未成年人

管理資源：

加州教育部法律諮詢

0910.93 家長舉報學區員工或其他人在學校涉嫌虐待學生的指南 (LO:4-93)

政策

採用：2018年10月9日

阿凱迪亞聯合學區

加州阿凱迪亞市