

1.0 نظرة:

1.1 يتم التعامل مع الشكاوى بشكل أفضل عندما يعمل مقدم الشكاوى والموظف المعني معا لإيجاد حل. ومن أجل السماح بالتوصل إلى حل فوري ينبغي تقديم الشكاوى في الوقت المناسب. عند الطلب ستتاح الترتيبات التيسيرية المعقولة للأشخاص الذين يقدمون شكاوى.

2.0 التعاريف:

2.1 الشكاوى: أي قلق أو مشكلة أو صعوبة تتعلق بالمديرية.

2.2 مقدم الشكاوى: أحد الوالدين أو الوصي القانوني على طالب (طلاب) يدرس في مدارس سيلم كايزر أو أحد الافراد المقيمين داخل حدود المنطقة التعليمية التي قدمت شكاوى.

2.3 التمييز: الأفعال أو الأفعال التي تميز تمييزا ضارا بين الأشخاص أو مجموعات الأشخاص أو بينهم.

3.0 إجراء:

3.1 المستوى الأول: يجب أولا مناقشة الشكاوى غير الرسمية مباشرة مع الموظف المعني.

3.1.1 وإذا تعذر حل المسألة على نحو يرضي صاحب الشكاوى ينبغي لصاحب الشكاوى أن يعرض المسألة على المدير أو المشرف الذي يتحمل المسؤولية الرئيسية عن ذلك المجال.

3.1.2 إذا لم يتمكن مقدم الشكاوى من حل شكاوى في المستوى الأول فيجوز له الانتقال إلى عملية الشكاوى الرسمية في المستوى التالي.

3.1.3 سيقدم المدير أو المشرف معلومات حول عملية تقديم الشكاوى الرسمية.

3.2 المستوى الثاني: شكاوى رسمية. تقديم خطاب مكتوب إلى المدير أو المشرف المناسب. يجب أن تحتوي هذه الرسالة على المعلومات التالية:

3.2.1 الاسم ومعلومات الاتصال

3.2.2 وصف للحدث بما في ذلك ما حدث ومتى وأين وأسماء المتورطين وأسماء أي شهود.

3.2.3 اسم الطالب (إذا كان ذلك مناسباً).

3.2.4 وصف للإجراءات التي اتخذها صاحب الشكاوى لحل المشكلة.

3.2.5 اقتراحات لحل المشكلة (اختياري).

3.3 المستوى الثالث: التحقيق في الشكاوى الرسمية من قبل المدير أو المشرف.

3.3.1 عند استلام الشكاوى الرسمية يجب على المدير أو المشرف الترتيب للاجتماع مع مقدم الشكاوى في غضون عشرة (10) أيام عمل بعد استلام الشكاوى.

3.3.2 يجب على المدير أو المشرف التحقيق في الشكاوى وتزويد مقدم الشكاوى بقرار كتابي في غضون عشرة (10) أيام عمل بعد الاجتماع.

3.3.3 وإذا لم يتمكن صاحب الشكاوى من حل الشكاوى على هذا المستوى يحق له أن يطلب من مدير المستوى أو مدير الإدارة مراجعة القرار. يجب تقديم هذا الطلب كتابيا في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام مقدم الشكاوى للقرار المكتوب.

3.4 المستوى الرابع: مراجعة القرار من قبل مدير المستوى أو مدير الإدارة.

3.4.1 وسيقوم مدير المستوى أو مدير الإدارة باستعراض سجل الشكاوى وتحديد ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيقات.

3.4.2 وإذا لم يكن هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيقات يقدم قرار خطي إلى صاحب الشكاوى في موعد لا يتجاوز عشرة (10) أيام عمل بعد استلام الشكاوى الرسمية.

3.4.3 وإذا كان من المفيد إجراء مزيد من التحقيقات يبدأ التحقيق في موعد لا يتجاوز عشرة (10) أيام عمل بعد استلام الشكاوى الرسمية. سيتم تقديم قرار مكتوب إلى مقدم الشكاوى في موعد لا يتجاوز عشرة (10) أيام عمل بعد انتهاء التحقيق.

3.4.4 وإذا لم يكن المشتكي راضيا عن قرار مدير المستوى أو مدير الإدارة، يحق له أن يطلب من المشرف إعادة النظر في القرار. يجب تقديم هذا الطلب كتابيا في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام مقدم الشكاوى للقرار المكتوب.

3.5 المستوى الخامس: مناقشة المشرف.

3.5.1 وسيتم المشرف أو من ينوب عنه نفس الخطوات المبينة في القسم 3.4 من هذا الإجراء.

3.5.2 إذا لم يكن راضيا عن قرار المشرف يحق لصاحب الشكاوى أن يطلب من رئيس مجلس إدارة المدرسة ونائب الرئيس مراجعة القرار. ويجب تقديم هذا الطلب إلى مكتب المشرف كتابيا في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام صاحب الشكاوى للقرار الكتابي من المشرف أو من ينوب عنه.

3.6 المستوى السادس: مناقشة رئيس مجلس إدارة المدرسة ونائبه.

3.6.1 يقوم رئيس مجلس إدارة المدرسة ونائبه بمراجعة سجل الشكاوى وتحديد ما إذا كانت طبيعة الشكاوى وقرار المشرف يبرران جلسة استماع أمام المجلس بأكمله.

3.6.1.1 وفقا لتقديرهم يجوز لرئيس مجلس الإدارة تضمين مدير مجلس إدارة مدرسة آخر للمشاركة في مراجعة الشكاوى كما هو موضح في القسم 3.7.1 أعلاه.

3.6.2 ويرسل قرار الرئيس ونائب الرئيس إلى صاحب الشكاوى خطيا في موعد لا يتجاوز عشرة (10) أيام عمل بعد استلام الشكاوى الرسمية.

3.6.3 وإذا لم يكن صاحب الشكاوى راضيا عن القرار، يحق له أن يقدم التماسا خطيا إلى المجلس المتبقي الذي يطلب عقد جلسة استماع. ويجب تقديم الالتماس الكتابي إلى مكتب المشرف، كتابة، في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام صاحب الشكاوى للقرار الكتابي من الرئيس ونائب الرئيس.

3.7 المستوى السابع: أعضاء مجلس الالتماس.

3.7.1 سيقوم المشرف أو من ينوب عنه بتزويد مجلس المدرسة بنسخة من العريضة ونسخة من سجل الشكاوى في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام العريضة.

3.7.2 سيقوم مجلس الإدارة بمراجعة سجل الشكاوى وتقديم قراره الفردي بشأن عقد جلسة استماع كاملة إلى المشرف كتابيا في غضون عشرة (10) أيام عمل من استلام سجل الشكاوى.

3.7.3 وإذا لم يكن هناك أربعة أعضاء يوافقون على عقد جلسة استماع، تكون قرارات الرئيس ونائب الرئيس نهائية.

3.7.3.1 سيتم إخطار صاحب الشكاوى بنتيجة التماسه كتابيا.

3.7.4 إذا وافق أربعة من أعضاء مجلس الإدارة تحديد موعد جلسة استماع وفقا لقانون الاجتماعات العامة في ولاية أوريغون. ويكون قرار المجلس، في ختام الجلسة نهائيا.

3.8 إذا اختار مقدم الشكاوى تقديم طلب إلى وكالة خارجية أو إذا تم بدء إجراء قانوني فإن العملية الخارجية ستتسبب في توقف عملية تقديم الشكاوى في المقاطعة.

3.9 يجوز لصاحب الشكاوى أن يستأنف مباشرة أمام نائب المدير العام على التعليم العام بموجب OAR 581-002-0001 إلى 0023-002-581 فيما يتعلق ببعض انتهاكات قاعدة أوريغون الإدارية وقانون أوريغون.

4.0 القياس: لا يوجد

5.0 المستندات المرتبطة: لا يوجد

6.0 جدول الاحتفاظ بالسجلات:

التعريف	الخزن	الحفظ	الاجراء	الحماية
رسالة شكوى ومواد احتياطية	ملفات المدرسة أو القسم	1 سنة	التخلص الآمن	مكتب مغلق عندما لا يكون قيد الاستخدام

7.0 تاريخ المراجعة:

التاريخ	الوصف:
12/30/7	تمت الموافقة عليه من قبل مجلس الوزراء
16/25/8	تمت إضافة 3.7.1.1 تصف خيار إضافة عضو آخر في مجلس الإدارة في مراجعة السجل لتحديد ما إذا كان هناك ما يبرر عقد جلسة استماع.
17/5/5	تم تغيير المعتمد
19/29/7	تم تغيير صياغة القسم 3-7-3 ليكون متسقا مع الصياغة الواردة في القسم 3-6-2
22/3/3	تعديلات طفيفة في جميع الأجزاء.
22/24/8	تعديل طفيف على القسم 3.5.
22/18/10	مرجع محدث لـ OAR في القسم 3.9.

8.0 مخطط انسيابي: لا يوجد مخطط انسيابي لهذا الإجراء.

9.0 سلطة الموافقة:

9.1 المدير العام

(الموافقة في الملف)

التوقيع

التاريخ