



Comments, Concerns & Complaint Policy

REVISED 11.27.2017

The following procedure outlines the steps to be used by a parent, guardian or community member who has a suggestion, question or concern about a Collegiate Charter High School of Los Angeles policy or team member. Collegiate Charter High School of Los Angeles encourage families and staff to resolve problems collaboratively and respectfully. Teamwork, respect, and prompt resolution of conflicts are very important to Collegiate Charter High School of Los Angeles.

Resolution of questions and concerns should always start with the person or school in concern. If the concern is unresolved, it is essential that the school leader be included in the resolution process.

Step 1: Contact the teacher or team member involved. Try 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 order at the school.

Step 2: If the concern is not resolved in Step 1, contact the school leader, the Executive Director. Be prepared to give details about the concern and steps that have been taken to resolve the problem. The school leader and the individual raising the suggestion or concern shall attempt to resolve the dispute informally.

Step 3: If the problem is not resolved informally, the school leader will set up a formal meeting to discuss the issue with the involved parties within 30 days. The school leader shall consider all the facts and arrive at a resolution of the complaint.

Step 4: If the individual is dissatisfied with the Executive Director's decision, the individual may petition the Collegiate Charter High School of Los Angeles Board of Directors in writing, using the form attached. The Board will not get involved until steps 1 through 3 have been attempted. If the Board receives a complaint prior to the completion of Steps 1-3, it will inform the Executive

Director and provide him/her with the relevant information.

Similarly, an item could be brought to a Board meeting. Collegiate Charter High School of Los Angeles welcomes the participation of parents and citizens at Board meetings. Public Comment is a set part of the agenda 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 on by the Executive Director.

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 Collegiate Charter High School of Los Angeles team members and, if necessary, with the complainant by phone or in person. The Committee shall attempt to resolve the matter at the next Committee meeting, and shall send the complainant written confirmation of the resolution.

A Collegiate Charter High School of Los Angeles 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 48 hours after a decision is made by the Board (or Board Committee). If the item is to be addressed by the Executive Director, a Collegiate Charter High School of Los Angeles team member will follow up within 48 hours after a decision is made. The Collegiate Charter High School of Los Angeles team member will also follow up with the Board.

Step 5: If the decision is made by a committee rather than the full board, and the complainant is dissatisfied with the Committee's decision, the complainant may petition the Board in writing within 30 days of the Committee's written resolution described in Step 4. The Board shall review the complaint and send written confirmation of the resolution to the complainant prior to the next Board meeting. The Board's decision shall be final.

COMMENT, CONCERN, OR COMPLAINT

To: Board of Directors
ATTN: Board Chair
Collegiate Charter High School of Los Angeles
725 S Indiana St Los Angeles, CA 90023

From: Name(s):
Address:
Telephone:
Student Name(s):

I understand that a copy of this document will be provided to the School Leader immediately upon receipt of this complaint.

Note: Please refer to Collegiate Charter High School of Los Angeles' Comments, Concerns and Complaint Policy and Procedure before contacting the Board of Directors. The Board will not get involved until the individual has attempted to resolve the issue with the School Leader and Executive Director, as outlined in Steps 1 through 3. Nature of comment, concern or complaint: (This should be a description in your own words of the concern or comment, including all names, dates, and places necessary for a complete understanding of your concern. You may use additional pages if needed.)



Política y Procedimientos de Quejas

(Revisado el 11.27.17)

El siguiente procedimiento de quejas describe los pasos a ser utilizados por los padres o representantes que tengan preguntas o inquietudes acerca de Collegiate Charter High School of Los Angeles, una política o un miembro del equipo. Animamos a las familias y al personal a resolver problemas en colaboración y respeto. El trabajo en equipo, el respeto y la pronta resolución de los conflictos son muy importantes para Collegiate Charter High School of Los Angeles.

La resolución de problemas siempre debe comenzar con la persona con la que tiene el problema. Si el problema o conflicto no se ha resuelto, es esencial que el líder de la escuela sea incluido en el proceso para la resolución de problemas.

Paso 1: Póngase en contacto con el maestro o miembro del personal involucrado. Trate de hablar por teléfono o tener una conversación cara a cara en un momento que sea de mutuo acuerdo. Recuerde que esas reuniones no deben interferir con el tiempo de instrucción del maestro ni alterar el orden en la escuela.

Paso 2: Si el problema no se resuelve en el Paso 1, póngase en contacto con la Directora Ejecutivo de la escuela. Esté preparado para dar detalles acerca del problema y las medidas que se han tomado para resolverlo. la Directora Ejecutivo de la escuela y el denunciante deberán intentar resolver la disputa informalmente.

Paso 3: Si el problema no se resuelve de manera informal, la Directora Ejecutivo de la escuela establecerá una reunión formal para discutir el tema con las partes involucradas dentro de los 30 días. la Directora Ejecutivo de la escuela tendrá en cuenta todos los hechos y llegará a una resolución sobre la queja.

Paso 4: Si el demandante no está satisfecho con la decisión de la Directora Ejecutivo, el demandante puede solicitarlo por escrito a la Junta Directiva de Collegiate Charter High School

of Los Angeles, utilizando el formulario adjunto. La Junta no se involucrará hasta que los pasos del 1 al 5 se hayan intentado. Si la Junta recibe una queja previa a la realización de los pasos 1-5, se le informará a la Directora Ejecutivo y se proporcionará la información relevante.

El Comité de Gobierno de la Junta Directiva revisará la queja. Después de considerar todos los hechos, circunstancias y discutir con el líder de la escuela, el Comité de Gobierno determinará la mejor manera de resolver el asunto y enviar la confirmación escrita de dicha resolución al demandante. Para llegar a dicha resolución, el Comité, si lo considera necesario, podrá (1) ponerse en contacto con el demandante por teléfono para discutir la queja; discutir con la Directora Ejecutivo de la escuela; y/o (2) emitir una solicitud para reunirse con el demandante para discutir la queja en persona. El Comité deberá tratar de resolver el asunto dentro de los 30 días de la recepción de la queja, y enviarle al demandante una confirmación por escrito de la resolución.

Paso 5: Si el demandante no está satisfecho con la decisión del Comité, el demandante podrá solicitar por escrito al Presidente de la Junta dentro de los 30 días de la resolución del Comité lo descrito en el Paso 4. El Presidente de la Junta revisará la queja y enviará al demandante la confirmación por escrito de la resolución dentro de 30 días. La decisión del Presidente será final.

Collegiate Charter High School of Los Angeles le da la bienvenida a la participación de los padres y ciudadanos en las reuniones de la Junta. Los comentarios del público es una parte establecida de la agenda para que los miembros de la audiencia hablen. Sin embargo, debido a las leyes de reuniones públicas, la Junta sólo puede escuchar, no puede responder o tomar medidas. Estas presentaciones se limitan a tres minutos.

Si un padre, representante o miembro de la comunidad debe traer un asunto a la Junta durante una reunión, el Presidente de la Junta determinará si el asunto se debe (1) discutir en una reunión próxima de la Junta, (2) discutir por el Comité de Gobierno, o (3) ser seguido por la Directora Ejecutivo. Si el asunto se va a discutir en la próxima reunión de la Junta o en la reunión del Comité de Gobierno se colocará en la agenda y será notificado.

Un miembro del equipo de Collegiate Charter High School of Los Angeles será designado para hacerle el seguimiento a la(s) persona(s) relacionadas con las quejas después de haber sido discutidas con toda la Junta (o Comité de la Junta). El seguimiento generalmente se hace por teléfono y en las 48 horas después de que una decisión es tomada por la Junta (o Comité de la Junta). Si el asunto debe ser abordado por la Directora Ejecutivo, un miembro del equipo de la

escuela hará el seguimiento dentro de las 48 horas después de que se tome una decisión.

QUEJA CONTRA

To: Board of Directors
ATTN: Board Chair
Collegiate Charter High School of Los Angeles
725 S Indiana St Los Angeles, CA 90023

From: Nombre(s)
Dirección:
Teléfono:
Nombre(s) del(los)
Estudiante(s):

Entiendo que se le proporcionará una copia de la queja a la Directora Ejecutivo inmediatamente después de recibir la queja.

Nota: Consulte la Política y Procedimiento de Quejas de Collegiate Charter High School of Los Angeles antes de contactar a la Junta Administrativa. La Junta no se involucrara hasta que el denunciante haya tratado de resolver el problema con el líder de la escuela y la Directora Ejecutivo, tal como se describe en los pasos del 1 al 3. Naturaleza de la queja: (Esto debería ser una descripción en sus propias palabras de los motivos de su queja, incluyendo todos los nombres, fechas y lugares necesarios para poder entender su queja. Puede usar páginas adicionales si es necesario).
