



根据教委政策 4.50.032-P，本行政指令规定了解决学生、家长/监护人和居住在学区的人（“投诉人”）正式投诉的具体程序。教委政策和本行政指令不涉及 PPS 员工提交的与工作场所相关的投诉，应视情况提交给员工的主管、另一位学区领导或学区人力资源部门。

学区致力于通过一个过程，公平及时地解决正式和非正式的投诉，在这个过程中，包括有色人种家庭和其他代表性不足的社区在内的各方都有机会表达自己的观点，并受到尊重和尊严的对待。

正式投诉程序是可用于解决学校问题和其他问题的一套工具之一。学区打算尽一切努力通过下述非正式程序解决冲突。

- I. **非正式投诉 - 基于学校/部门的问题解决** 在教室、学校和部门，我们的员工、家长和学生经常合作解决问题并改进我们的流程，为学生创造最佳的教育体验。学区鼓励各方尽可能在学校或部门层面开会以达成解决方案。这种类型的协作是解决问题的最佳方式。还鼓励家长和学生访问学区和家庭联络处。

如果问题与教室/学校有关：

- A. 鼓励投诉人首先直接与有关教师或工作人员交谈。
- B. 如果问题无法通过直接沟通解决，我们鼓励投诉人与学校校长交谈。校长应迅速回应问题，如果任何相关方提出要求，其中可能包括面对面的会议。如果问题没有得到投诉人满意的解决，或者投诉人不想进行非正式解决。

如果问题与地区部门有关：

- (1) 鼓励投诉人首先直接与有关工作人员交谈。
- (2) 如果问题不能通过直接沟通解决，鼓励投诉人与工作人员的主管交谈。主管应迅速回应问题，如果要求，可能包括面对面的会议。如果投诉人不确定谁是合适的主管，投诉人可以联系学区和家庭联络处寻求帮助。如果问题没有得到令投诉人满意的解决，或者投诉人不希望进行非正式解决，他们可以提交正式投诉。

## II. 学区 & 家庭联络员

学区 & 家庭联络员充当家庭和学校工作人员之间的渠道，以帮助解决家长或社区的问题。在整个投诉过程中，投诉人可以使用联络处，并可以协助非正式地处理投诉和冲突，并指导投诉人完成正式的投诉程序。有关学区 & 家庭联络的更多信息，请点击[此处](#)。



**III. 正式投诉 - 基于学校/部门的问题解决**

在学校或部门层面无法解决的问题可以作为正式的书面投诉提交给学区。PPS [投诉政策 4.50.032-P](#) 中概述了说明、操作步骤和时间表。

可以拨打 503-916-3462 或 [complaintservices@pps.ne](mailto:complaintservices@pps.ne) 联系 PPS 投诉服务协调员以回答问题。

**IV. 更多条款**

- A. 投诉人可以代表自己、代表其注册学生或就学区政策或做法提出正式投诉。投诉人不能代表他们不是父母或监护人的其他人或学生提出投诉。
- B. 如果在政策 4.50.032-P 中概述的投诉流程的第 2 步中引入了与原始投诉相关的重要新证据，则投诉人将被转回第 1 步，新证据将被视为新投诉，以确保有机会彻底解决新证据。“重要的新证据”是指可能改变步骤1的结果或调查的证据。
- C. 如果在政策 4.50.032-P 中概述的投诉流程的第 2 步中提出了新的额外投诉，则新投诉将被转回第 1 步，在第 1 步中已处理的投诉将继续通过上诉程序进行。
- D. 在某些情况下，学区政策或行政指令提供了具体的投诉解决和/或上诉程序。例如，关于学生转学的行政指令 4.10.054-AD 确立了可以对学生转学决定提出上诉的程序。在这种情况下，当投诉对象不包括在政策 4.50.032-P 的范围内时，应适用相应政策中概述的具体程序。受特定投诉程序管辖的领域示例包括第九条调查、学生体育、无家可归学生计划和营养服务办公室。
- E. 教委上诉请求应在总监做出决定后 20 天内提交给教委办公室。

批准于: 11/2014;

修正于 5/2016; 11/2018; 10/2021