



## Chỉ Thị Hành Chính

4.50.031-AD

### Complaint Resolution Process

Theo chính sách của Hội đồng quản trị 4.50.032-P, chỉ thị hành chính này đặt ra thủ tục cụ thể để giải quyết các khiếu nại chính thức của học sinh, phụ huynh/người giám hộ và những người cư trú trong Học khu (“nguyên cáo”). Chính sách của Hội đồng và chỉ thị hành chính này không giải quyết các khiếu nại liên quan đến nơi làm việc do nhân viên PPS gửi, mà phải được chuyển đến người giám sát của nhân viên, lãnh đạo Học khu hoặc phòng Nhân sự của Học khu, tùy theo hoàn cảnh.

Học khu cam kết giải quyết các khiếu nại chính thức và không chính thức một cách công bằng và kịp thời thông qua quy trình trong đó tất cả các bên, bao gồm các gia đình đa màu và các cộng đồng thiểu số khác, sẽ có cơ hội trình bày quan điểm của mình và được đối xử tôn trọng và đàng hoàng.

Quy trình khiếu nại chính thức là một trong những công cụ sẵn có để giải quyết các vấn đề ở trường và các vấn đề khác. Học khu dự định sẽ thực hiện mọi nỗ lực để giải quyết xung đột thông qua các quy trình không chính thức được mô tả dưới đây.

#### I. **Khiếu nại không chính thức - GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ DỰA TRÊN TRƯỜNG/SỞ**

Trong các lớp học, trường học và khoa, nhân viên, phụ huynh và học sinh thường xuyên làm việc cùng nhau để giải quyết các vấn đề và cải thiện các quy trình nhằm tạo ra trải nghiệm giáo dục tốt nhất có thể cho học sinh. Học khu khuyến khích các bên gặp nhau để đạt được giải pháp ở cấp trường hoặc cấp bộ phận bất cứ khi nào có thể. Kiểu hợp tác này là cách tốt nhất để giải quyết các mối quan ngại. Phụ huynh và học sinh cũng được khuyến khích truy cập vào Liên lạc Học khu & Gia đình.

Nếu mối quan ngại liên quan đến lớp học/trường học:

- A. Trước tiên, người khiếu nại được khuyến khích trao đổi trực tiếp với giáo viên hoặc nhân viên có liên quan.
- B. Nếu không giải quyết được vấn đề thông qua hình thức trao đổi trực tiếp, người khiếu nại nên trao đổi với hiệu trưởng/trưởng. Hiệu trưởng phải phản hồi về vấn đề một cách nhanh chóng, có thể tổ chức cuộc họp trực tiếp nếu có bất kỳ bên liên quan nào yêu cầu. Nếu người khiếu nại không hài lòng với kết quả giải quyết hoặc không muốn tham gia vào giải pháp không chính thức, họ có thể gửi đơn khiếu nại chính thức lên Điều phối viên Dịch vụ Khiếu nại của học khu.



## Chỉ Thị Hành Chính

4.50.031-AD

### Complaint Resolution Process

Nếu mỗi quan ngại liên quan đến một bộ phận của học khu:

- (1) Trước tiên, người khiếu nại được khuyến khích trao đổi trực tiếp với nhân viên có liên quan.
- (2) Nếu mỗi quan ngại không được giải quyết thông qua trao đổi trực tiếp, người khiếu nại được khuyến khích trao đổi với người giám sát của nhân viên đó. Người giám sát phải phản hồi nhanh chóng về vấn đề, có thể tổ chức cuộc họp trực tiếp nếu được yêu cầu. Nếu không chắc chắn ai là người giám sát thích hợp, người khiếu nại có thể liên hệ với Liên lạc viên Học khu & Gia đình để được hỗ trợ. Nếu người khiếu nại không hài lòng với kết quả giải quyết hoặc không muốn tham gia vào giải pháp không chính thức, họ có thể gửi đơn khiếu nại chính thức.

#### II. Liên Lạc Viên của Học Khu và Gia Đình

Liên lạc viên của Học khu & Gia đình đóng vai trò là cầu nối giữa gia đình và nhân viên nhà trường để giúp giải quyết các mối quan tâm của phụ huynh hoặc cộng đồng. Liên lạc viên luôn sẵn sàng hỗ trợ người khiếu nại trong suốt quá trình khiếu nại và có thể hỗ trợ giải quyết các khiếu nại và xung đột một cách không chính thức cũng như hướng dẫn người khiếu nại thông qua quy trình khiếu nại chính thức. Có thể tìm thêm thông tin về Liên lạc viên của Học khu & Gia đình [tại đây](#).

#### III. **Khiếu nại chính thức - GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRƯỜNG/SỞ**

Người khiếu nại có thể gửi đơn khiếu nại chính thức đến học khu khi những vấn đề đó không thể giải quyết được ở cấp trường hoặc cấp sở. Các hướng dẫn, bước hành động và mốc thời gian được nêu trong PPS [Chính sách khiếu nại 4.50.032-P](#).

Có thể liên hệ với điều phối viên dịch vụ khiếu nại PPS tại 503-916-3462 hoặc [complaintservices@pps.net](mailto:complaintservices@pps.net) để trả lời câu hỏi.



#### IV. QUY ĐỊNH BỔ SUNG

- A. Người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại chính thức thay mặt họ, thay mặt cho học sinh đã tham gia của họ hoặc về các chính sách hoặc thực tiễn của Học khu. Người khiếu nại không thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho người khác hoặc học sinh mà họ không phải là phụ huynh hoặc người giám hộ.
- B. Nếu bằng chứng mới quan trọng liên quan đến khiếu nại ban đầu được đưa ra ở Bước 2 của quy trình khiếu nại như được nêu trong Chính sách 4.50.032-P, người khiếu nại sẽ được chuyển trở lại Bước 1 và bằng chứng mới sẽ được coi là khiếu nại mới để đảm bảo cơ hội giải quyết triệt để các bằng chứng mới. “Bằng chứng mới quan trọng” là bằng chứng có thể thay đổi kết quả hoặc cuộc điều tra ở Bước 1.
- C. Nếu có khiếu nại mới được bổ sung tại Bước 2 của quy trình khiếu nại được nêu trong Chính sách 4.50.032-P, khiếu nại mới sẽ được chuyển trở lại Bước 1.
  - 1. Các khiếu nại đã được giải quyết ở Bước 1 sẽ tiếp tục được tiến hành trong quá trình kháng cáo.
- D. Trong một số trường hợp, chính sách hoặc chỉ thị hành chính của Học khu sẽ cung cấp quy trình giải quyết khiếu nại và/hoặc kháng cáo cụ thể. Ví dụ: chỉ thị hành chính liên quan đến Chuyển trường Sinh viên 4.10.054-AD thiết lập quy trình để kháng cáo các quyết định chuyển trường cho sinh viên. Trong những trường hợp trên và khi đối tượng khiếu nại không nằm trong phạm vi của Chính sách 4.50.032-P thì thủ tục cụ thể được nêu trong chính sách tương ứng sẽ được áp dụng. Ví dụ về các lĩnh vực chịu sự điều chỉnh của thủ tục khiếu nại cụ thể bao gồm điều tra Tiêu đề IX, hoạt động thể thao của học sinh, các chương trình dành cho học sinh vô gia cư và Văn phòng Dịch vụ Dinh dưỡng.
- E. Yêu cầu kháng cáo của Hội đồng phải được nộp cho Văn phòng Hội đồng trong vòng 20 ngày kể từ ngày có quyết định của Giám đốc Học khu.

Phê duyệt: 11/2014; Sửa đổi vào tháng 5/2016; 11/2018; 10/2021