



## **Parent/Guardian and Student Complaints Procedure**

The Hawthorne staff works in partnership with parents/guardians and families to provide all students with a quality education. Our main priority is to provide Hawthorne students with a safe learning environment in which to access meaningful and engaging instruction. This procedure is reviewed yearly. If there are any concerns or complaints about our school, policies, or our Programme of Inquiry, we welcome the opportunity to discuss and resolve them in a timely and respectful manner.

We have developed a Hawthorne Complaints Procedure to streamline how we handle questions, concerns, or complaints.

### **Complaints Procedure for Parents/Guardians and Students**

#### **Contact Teacher or Staff Member**

If there is a comment, question, concern, or complaint involving a teacher or staff member, we encourage you to contact us via ParentSquare, email or phone appointment with them to clarify the situation. If the issue cannot be resolved with this meeting, you may request to meet with the school administration.

#### **Contact the School Site Administrator/s**

If a resolution is not reached upon meeting with the teacher or staff member, the parent/guardian or student can set up a meeting with the school principal. Parents/guardians may choose to have an advocate present during this meeting. If the principal decides to schedule a meeting that also includes the teacher or staff member involved, they may choose to have a union representative present. The school administrator will work diligently to resolve the issue.

#### **Contact the District**

If the issue is not resolved at the school site level, the parent/guardian or student may contact the Ontario-Montclair School District (OMSD) to file a uniform complaint. The Uniform Complaint Form is available in the Child Welfare, Attendance & Records Office (CWA) and can be requested electronically at 909-418-6477. In accordance with the California Code of Regulations, OMSD has established procedures for handling different types of complaints. Please visit <https://www.omsd.net/Page/154> for more information.

## **Contact the International Baccalaureate**

If there is an issue regarding our implementation of IB programmes that cannot be solved at the school site or district level, please contact the International Baccalaureate at

<https://ibo.org/contact-the-ib/feedback-and-complaints/>.

**Revised 10/30/2023**



## **Procedimiento de quejas de padres/tutores y estudiantes**

El personal de Hawthorne trabaja en asociación con los padres/tutores y las familias para brindarles a todos los estudiantes una educación de calidad. Nuestra principal prioridad es brindar a los estudiantes de Hawthorne un ambiente de aprendizaje seguro en el cual puedan acceder a una instrucción significativa y atractiva. Este procedimiento se revisa anualmente. Si hay alguna inquietud o queja sobre nuestra escuela, nuestras políticas o nuestro Programa de consulta, agradecemos la oportunidad de discutir las y resolverlas de manera oportuna y respetuosa.

Hemos desarrollado un Procedimiento de quejas de Hawthorne para simplificar la forma en que manejamos las preguntas, inquietudes o quejas.

### **Procedimiento de quejas para padres/tutores y estudiantes**

#### **Contactar al maestro o miembro del personal**

Si hay algún comentario, pregunta, inquietud o queja que involucre a un maestro o miembro del personal, le recomendamos que se comunique con nosotros a través de ParentSquare, correo electrónico o cita telefónica con ellos para aclarar la situación. Si el problema no se puede resolver con esta reunión, puede solicitar reunirse con la administración de la escuela.

#### **Comuníquese con el/los administrador(es) del sitio escolar**

Si no se llega a una resolución al reunirse con el maestro o miembro del personal, el padre/tutor o el estudiante pueden programar una reunión con el director de la escuela. Los padres/tutores pueden optar por tener un defensor presente durante esta reunión. Si el director decide programar una reunión que también incluya al maestro o miembro del personal involucrado, puede optar por tener presente un representante sindical. El administrador de la escuela trabajará diligentemente para resolver el problema.

#### **Contacte al Distrito**

Si el problema no se resuelve a nivel del sitio escolar, el padre/tutor o el estudiante pueden comunicarse con el Distrito Escolar Ontario-Montclair (OMSD) para presentar una queja sobre el uniforme. El Formulario Uniforme de Quejas está disponible en la Oficina de Registros, Asistencia y Bienestar Infantil (CWA) y se puede solicitar electrónicamente al 909-418-6477. De acuerdo con el Código de Regulaciones de California, OMSD ha establecido procedimientos para manejar diferentes tipos de quejas. Por favor visita <https://www.omsd.net/Page/154> para más información.

### **Contacta con el Bachillerato Internacional**

Si hay algún problema con respecto a nuestra implementación de los programas del IB que no se puede resolver a nivel del sitio escolar o del distrito, comuníquese con el Bachillerato Internacional al <https://ibo.org/contact-the-ib/feedback-and-complaints/>.

Revisado el 30/10/2023