

QUESTION AND COMPLAINT PROCEDURES

Woodlawn Academy

From time to time, students or parents may have questions or concerns that they wish to bring to the attention of appropriate school officials. Students and parents are encouraged to discuss concerns and complaints through emails, phone calls and scheduled conferences.

Principles of the Procedure

To ensure the complaints process is effective, the following principles are applied throughout the complaints process and provide a framework for communication between stakeholders and IB staff.

Fairness – we aim to have a fair complaints procedure that ensures everyone is treated equally.

Respect – all communication in relation to this procedure should be based on mutual respect, trust and courtesy.

Timeliness – we aim to ensure that all complaints are dealt with in a timely manner.

Effectiveness – the complaints procedure is monitored and reviewed to ensure it continues to be effective.

Accessibility- the complaints procedure will be communicated on campus website

Attentiveness – you will be given every opportunity to put forward your complaint, and you can be assured that we are listening. A campus representative will communicate with you within 48 hours of complaint/question.

To assist in this regard, the following general procedures will help to ensure that all communication is timely and effective:

1. Contact the classroom teacher when the problem concerns a student's academic work, instructional materials and/or classroom environment.
2. Contact the school counselor when problems are of a personal nature or about special learning accommodations.
3. Contact the Communities in Schools Coordinator when the problem is dealing with resources, or family support.
5. Contact the PYP or MYP coordinator when questions are about academic program(s), parent and student agency represented on campus.
6. Contact the Assistant Principal or Sr. Coordinator of Operations when problems cannot be resolved with the teacher or coordinator.
7. Contact the Head of School (principal) when a problem is of serious concern and cannot be resolved with the Assistant principal and/or Sr. Coordinator of Operations.

PROCEDIMIENTOS PARA PREGUNTAS Y QUEJAS

Woodlawn Academy

De vez en cuando, los estudiantes o los padres pueden tener preguntas o inquietudes que deseen llamar la atención de los funcionarios escolares correspondientes. Se anima a los estudiantes y padres a discutir sus preocupaciones y quejas a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas y conferencias programadas.

Principios del procedimiento

Para garantizar que el proceso de quejas sea eficaz, se aplican los siguientes principios en todo el proceso de quejas y proporcionan un marco para la comunicación entre las partes interesadas y el personal del IB.

Equidad: nuestro objetivo es tener un procedimiento de quejas justo que garantice que todos sean tratados por igual.

Respeto: toda comunicación relacionada con este procedimiento debe basarse en el respeto mutuo, la confianza y la cortesía.

Puntualidad: nuestro objetivo es garantizar que todas las quejas se traten de manera oportuna.

Eficacia: el procedimiento de quejas se supervisa y revisa para garantizar que siga siendo eficaz.

Accesibilidad: el procedimiento de quejas se comunicará en el sitio web del campus.

Atención: tendrá todas las oportunidades para presentar su queja y puede estar seguro de que lo estamos escuchando. Un representante del campus se comunicará con usted dentro de las 48 horas posteriores a la queja / pregunta.

Para ayudar en este sentido, los siguientes procedimientos generales ayudarán a garantizar que toda comunicación sea oportuna y eficaz:

1. Comuníquese con el maestro del aula cuando el problema se relacione con el trabajo académico, los materiales de instrucción y / o el entorno del aula de un estudiante.
2. Comuníquese con el consejero de la escuela cuando los problemas sean de naturaleza personal o sobre adaptaciones especiales de aprendizaje.
3. Póngase en contacto con la coordinadora de Communities in Schools cuando el problema es de recursos o apoyo familiar.
5. Comuníquese con la coordinadora del PEP o el PAI cuando tenga preguntas sobre programas académicos, agencia de padres y estudiantes representada en el campus.
6. Comuníquese con la subdirectora o la coordinadora de operaciones cuando los problemas no se puedan resolver con el maestro(a) o la coordinadora.
7. Comuníquese con el director de la escuela (director) cuando un problema sea de grave preocupación y no se pueda resolver con la subdirectora y / o la coordinadora de operaciones.