

Policy Council New Business Procedure

Procedure

If a parent/guardian has a concern, question, or would like clarification on a Head Start policy, procedure, or a specific issue in our program the following will specify what actions to take.

Concerns between parent/guardian and staff

If the concern is about the conduct of a specific employee, the person with the concern is encouraged to speak directly with the staff member involved. If the concern is not resolved, it is our priority to find the person that is best suited to finding a resolution. If you feel you need additional support, the Program Area Supervisor will direct you to the appropriate Program Manager for your concern or complaint. (Please see the **Conflict Resolution Guidelines for Parents/Guardians** for more information).

Concerns regarding a program policy or procedure

If a concern is about a program policy or procedure, the person with the concern will fill out a **New Business Request Form** and give it to the classroom Teacher, Home Visitor, Family Services Teacher, Family Advocate, or the Policy Council Representative for their site. The completed forms are submitted to the Policy Council Chairperson and reviewed by the Policy Council Executive Committee to decide on the next steps and actions to take.

Upon review of the **New Business Request Form** at the Executive Policy Council meeting, the Policy Council Chairperson will determine the kind of action to take on each request. These might include:

- Refer the issue to the appropriate Head Start staff
- Request a written response from the appropriate Head Start staff member regarding the inquiry
- Present and read the response at an upcoming regularly scheduled Policy Council meeting, unless a special meeting is called to address the inquiry.
- The complainant may be asked to attend the meeting of the Executive Committee or Policy Council meeting if more information is needed to clarify the concern.

If the problem is not resolved by the Executive Committee, a request may be made for a hearing before the Policy Council. The Policy Council Chairperson will preside at such a hearing and the meeting will be held under Executive Session. The Policy Council may hear information from witnesses and/or others with firsthand knowledge of the incident.

If the full Policy Council is unable to resolve the complaint, the complainant may seek resolution from the Community Action Board of Directors. A written statement with all pertinent information will be submitted to the Executive Director of Community Action who will then forward the complaint to the Community Action Board Chairperson. This response should outline the steps to be taken by the Board of Directors to hear and resolve the matter. The decision of the Board of Directors is final.

Procedimiento para Nuevos Asuntos del Consejo de Políticas

Procedimiento

Si un padre/tutor tiene una preocupación, pregunta, o desea aclaración sobre una póliza, procedimiento o un asunto específico de Head Start en nuestro programa; debe tomar las siguientes acciones:

Preocupaciones entre padre/tutor y el personal

Si la preocupación se refiere a la conducta de un empleado en concreto, se anima a la persona que tiene la preocupación a hablar directamente con el miembro del personal implicado. Si la preocupación no se resuelve, nuestra prioridad es encontrar a la persona más adecuada para encontrar una solución. Si cree que necesita apoyo adicional, el Supervisor del Área de Programas le dirigirá al Director de Programa adecuado para su preocupación o queja. (Para más información, consulte las **Directrices de resolución de conflictos para padres/tutores**).

Preocupaciones con respecto a una póliza o procedimiento del programa

Si la inquietud se refiere a una política o procedimiento del programa, la persona que tiene la inquietud llenará un Formulario de **Solicitud de Nuevos Asuntos** y se lo entregará al maestro/a del aula, al Visitante Domiciliario, al maestro/a de Servicios Familiares, al Defensor de la Familia o al Representante del Consejo Político de su centro. Los formularios completados se envían al Presidente del Consejo Político y son revisados por el Comité Ejecutivo del Consejo Político para decidir los próximos pasos y acciones a tomar.

Tras revisar el Formulario de **Solicitud de Nuevos Negocios** en la reunión del Consejo Ejecutivo de Políticas, el Presidente del Consejo de Políticas determinará las medidas que se tomarán para cada solicitud. Estas podrían incluir:

- Remita el problema al personal correspondiente de Head Start
- Solicitar una respuesta por escrito al miembro adecuado del personal de Head Start en relación con la consulta.
- Presentar y leer la respuesta en una próxima reunión programada del Consejo Político, a menos que se convoque una reunión especial para tratar la consulta.

Si el problema no es resuelto por el Comité Ejecutivo, se puede hacer una solicitud para una audiencia ante el Consejo de Políticas. El presidente del Consejo de Políticas presidirá dicha audiencia y la reunión se llevará a cabo en la Sesión Ejecutiva. El Consejo de Políticas puede escuchar información de los testigos y/u otras personas con conocimiento de primera mano del incidente.

Si el Consejo de Políticas no puede resolver la queja, la persona con la queja puede solicitar resolución de la Mesa Directiva de Community Action. Una declaración por escrito con toda la información pertinente debe ser enviada al Director Ejecutivo quien luego enviará la queja al presidente de Mesa Directiva de Community Action. La respuesta debe describir los pasos a seguir por la Mesa Directiva para conocer y resolver el asunto. La decisión de la Mesa Directiva es definitiva.