



Grievance/Complaint Policy

The Bronx Charter School for Children prides itself in being open to the concerns and suggestions of the school community to ensure the success of the school. Toward that end, community members are expected to communicate with each other honestly and respectfully, and encouraged to offer possible solutions that are in the best interest of the school's students, families, and staff members. Any individual or group may bring a complaint to the School's attention. This policy describes both the formal and informal complaint processes, corresponding to different types of alleged violations.

Although any individual or group may bring a formal complaint, our school has established an informal complaint process to expeditiously resolve matters in question. Complaints that do not involve an alleged violation of our school's charter or charter law should be addressed through the informal process described below.

Informal Complaint Process

Often, issues or complaints can be resolved informally and do not need to involve the formal complaint process described below. Using the informal process does not prevent you from using the formal complaint process later. If you elect to follow the informal complaint procedures to resolve a complaint appropriate for a formal complaint, you shall be permitted at any time to stop the informal complaint procedures and initiate formal complaint procedures.

The informal process is for issues that do not involve a violation of the charter or law. Informal complaints are those such as problems with assigned teachers or classes, or issues with grades, promotion, or retention. Using the informal approach may result in a more timely resolution of the issue.

Even issues involving a violation of the charter or law may be resolved informally, and you may wish to use this avenue before making a formal complaint.

To make an informal complaint, provide your concerns, in writing, to the appropriate staff member described in the following steps. Addressing your complaint as soon as it arises and at the lowest possible administrative level will allow for early resolution. Please follow the following steps:

Teacher: Most family concerns are about what happens in the classroom either academically or behaviorally. We ask that families first submit their complaint to their child's teacher. Teachers are asked to respond to families within 48 hours.

Principal: If the issue is not resolved with the teacher, the complaint is about the teacher, or the family has not heard back from the teacher within a reasonable amount of time (48 hrs. for a response), the family may submit the complaint to the Principal. After reviewing the complaint, the Principal will respond in writing, by telephone, or in person depending on the circumstance. The Principal may call a meeting with the family and any other staff member who can be helpful in providing more information or a resolution to the concern.

Executive Director: If the issue remains unresolved, if the complaint is about the principal, or the family has not heard back from the Principal within a reasonable amount of time (48 hrs. for a response), the family may submit the complaint to the Executive Director. After reviewing the complaint, the Executive Director will respond in writing, by telephone, or in person depending on the circumstance. The Executive Director may call a meeting with the family and any other staff member who can be helpful in providing more information or a resolution to the concern.

Board of Trustees: If after working with the Executive Director, the issue is still unresolved, or the complaint is about the Executive Director directly, the family may send their concern in writing to the Chair of the Board of Trustees, via email at plibretta@tbcsc.org or by mail to the attention of the Board of Trustees, at The Bronx Charter School for Children [business office address]. The Board of Trustees will then investigate the concern and provide a written response back to the family within 45 days.

Formal Complaint Process

Section 2855 of the Charter Schools Act Section 2855(4) of the New York Education Law (part of the New York State Charter Schools Act (CSA)) provides that any individual or group may bring a complaint directly to the Board of Trustees of The Bronx Charter School for Children alleging a violation of the CSA, the School's charter, or any other provision of law relating to the management or operation of The Bronx Charter School for Children. All such formal complaints should be in writing and include the following:

1. the name, address, and phone number of the complainant;
2. a detailed statement of the complaint, including the specific provision of the School's charter or law that allegedly has been violated;
3. the relief sought by the complainant; and
4. the response, if any, received from the School thus far.

The Board of Trustees will respond in writing to any complaint submitted in writing no later than 30 days from receipt of the written complaint. Depending upon the circumstances, the Board's first response to a complaint may be to advise the complainant as to the timeline for further



review, investigation, and resolution of the complaint, rather than an immediate resolution of the complaint.

If the complainant believes that the Board of Trustees has not adequately addressed the formal complaint, the individual or group may then present the complaint to the School's charter entity, the Board of Regents of the University of the State of New York ("Board of Regents"). The Board of Regents has delegated authority to handle complaints concerning charter schools to the Commissioner of Education. The Charter School Office of the New York State Education Department, on behalf of the Commissioner, will investigate and respond to complaints concerning charter schools that have been appropriately filed.

Upon completion of the investigation of a complaint brought to the Board of Regents, a decision will be issued by the Commissioner, which may include a remedial order as appropriate.

The process for bringing a complaint to the Board of Regents can be found here:
<http://www.nysed.gov/charter-schools/complaint-process>.

The complaint may be submitted via email to the Board of Regents at charterschools@nysed.gov, or by writing to the Board of Regents at the following address:
New York State Education Department
Charter School Office
Room 5N Mezz
89 Washington Avenue
Albany, NY 12234
(518) 474-1762



Política de quejas/quejas

Bronx Charter School for Children se enorgullece de estar abierta a las inquietudes y sugerencias de la comunidad escolar para garantizar el éxito de la escuela. Con ese fin, se espera que los miembros de la comunidad se comuniquen entre sí de manera honesta y respetuosa, y se les alienta a ofrecer posibles soluciones que sean en el mejor interés de los estudiantes, las familias y los miembros del personal de la escuela. Cualquier individuo o grupo puede presentar una queja ante la Escuela. Esta política describe los procesos de quejas tanto formales como informales, correspondientes a diferentes tipos de supuestas violaciones.

Aunque cualquier individuo o grupo puede presentar una queja formal, nuestra escuela ha establecido un proceso de queja informal para resolver rápidamente los asuntos en cuestión. Las quejas que no involucren una supuesta violación de los estatutos de nuestra escuela o la ley de estatutos deben abordarse a través del proceso informal que se describe a continuación.

Proceso de Quejas Informales

A menudo, los problemas o las quejas se pueden resolver de manera informal y no es necesario que involucren el proceso de queja formal que se describe a continuación. Usar el proceso informal no le impide usar el proceso de queja formal más adelante. Si elige seguir los procedimientos de quejas informales para resolver una queja apropiada para una queja formal, se le permitirá en cualquier momento detener los procedimientos de quejas informales e iniciar procedimientos de quejas formales.

El proceso informal es para asuntos que no implican una violación de la carta o la ley. Las quejas informales son aquellas como problemas con los maestros o las clases asignadas, o problemas con las calificaciones, la promoción o la retención. Usar el enfoque informal puede resultar en una resolución más oportuna del problema.

Incluso los asuntos relacionados con una violación de la carta o la ley pueden resolverse de manera informal, y es posible que desee utilizar esta vía antes de presentar una queja formal.

Para presentar una queja informal, proporcione sus inquietudes, por escrito, al miembro del personal correspondiente que se describe en los siguientes pasos. Abordar su queja tan pronto como surja y al nivel administrativo más bajo posible permitirá una resolución temprana. Siga los siguientes pasos:

Maestra: La mayoría de las preocupaciones de la familia tienen que ver con lo que sucede en el salón de clases, ya sea académica o conductualmente. Pedimos que las

familias primero envíen su queja al maestro de su hijo. Se les pide a los maestros que respondan a las familias dentro de las 48 horas.

Principal: Si el problema no se resuelve con el maestro, la queja es sobre el maestro o la familia no ha recibido respuesta del maestro dentro de un período de tiempo razonable (48 horas para una respuesta), la familia puede presentar la queja al director. Después de revisar la queja, el director responderá por escrito, por teléfono o en persona, según las circunstancias. El director puede convocar una reunión con la familia y cualquier otro miembro del personal que pueda ser útil para brindar más información o una resolución a la inquietud.

Director Ejecutivo: Si el problema sigue sin resolverse, si la queja es sobre el director o la familia no ha tenido noticias del Director dentro de un tiempo razonable (48 horas para una respuesta), la familia puede presentar la queja al director. Después de revisar la queja, el Director Ejecutivo responderá por escrito, por teléfono o en persona, según las circunstancias. El Director Ejecutivo puede convocar una reunión con la familia y cualquier otro miembro del personal que pueda ser útil para brindar más información o una resolución a la inquietud.

Junta de Síndicos: Si después de trabajar con el Director Ejecutivo, el problema sigue sin resolverse, o la queja es sobre el Director Ejecutivo directamente, la familia puede enviar su inquietud por escrito al Presidente de la Junta de Síndicos, por correo electrónico a plibretta@tbcsc.org o por correo a la atención de la Junta Directiva, en The Bronx Charter School for Children [dirección de la oficina comercial]. La Junta de Síndicos luego investigará la inquietud y proporcionará una respuesta por escrito a la familia dentro de los 45 días.

Proceso de Quejas Formales

Sección 2855 de la Ley de Escuelas Chárter La Sección 2855(4) de la Ley de Educación de Nueva York (parte de la Ley de Escuelas Chárter del Estado de Nueva York (CSA, por sus siglas en inglés)) establece que cualquier individuo o grupo puede presentar una queja directamente a la Junta de Síndicos de The Bronx Charter School for Children alegando una violación de la CSA, los estatutos de la escuela o cualquier otra disposición legal relacionada con la administración u operación de The Bronx Charter School for Children. Todas estas quejas formales deben ser por escrito e incluir lo siguiente:

1. el nombre, dirección y número de teléfono del denunciante;
2. una declaración detallada de la queja, incluida la disposición específica de la ley o los estatutos de la escuela que supuestamente se ha violado;
3. la reparación solicitada por el denunciante; y
4. la respuesta, si alguna, recibida de la Escuela hasta el momento.



La Junta de Fideicomisarios responderá por escrito a cualquier queja presentada por escrito a más tardar 30 días a partir de la recepción de la queja por escrito. Según las circunstancias, la primera respuesta de la Junta a una denuncia puede ser informar al denunciante sobre el plazo para una revisión, investigación y resolución adicionales de la denuncia, en lugar de una resolución inmediata de la denuncia.

Si el denunciante cree que la Junta de Fideicomisarios no ha abordado adecuadamente la denuncia formal, la persona o el grupo puede presentar la denuncia ante la entidad autónoma de la Escuela, la Junta de Regentes de la Universidad del Estado de Nueva York ("Junta de Regentes"). La Junta de Regentes ha delegado la autoridad para manejar las quejas relacionadas con las escuelas chárter al Comisionado de Educación. La Oficina de Escuelas Chárter del Departamento de Educación del Estado de Nueva York, en nombre del Comisionado, investigará y responderá a las quejas relacionadas con las escuelas chárter que hayan sido debidamente presentadas.

Una vez completada la investigación de una queja presentada ante la Junta de Regentes, el Comisionado emitirá una decisión, que puede incluir una orden de reparación, según corresponda.

El proceso para presentar una queja ante la Junta de Regentes se puede encontrar aquí: <http://www.nysed.gov/charter-schools/complaint-process>.

La queja puede enviarse por correo electrónico a la Junta de Regentes a charterschools@nysed.gov, o escribiendo a la Junta de Regentes a la siguiente dirección:
New York State Education Department
Charter School Office
Room 5N Mezz
89 Washington Avenue
Albany, NY 12234
(518) 474-1762