

## 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 concern is about the conduct of a specific employee, the person with the concern should attempt to resolve the concern by speaking directly with the staff member involved. If they are unable to resolve the situation, 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 Assistant, Family Advocate, or the Policy Council Representative for their site. Completed forms will be sent to the Family Services Supervisor and submitted to the Policy Council Chairperson. The form will then be reviewed by the Policy Council Executive Committee to decide on the next steps and actions to take.

After receiving the written concern, the Policy Council Chairperson will meet with Executive Committee members and prepare a response. The complainant may be asked to attend the meeting of the Executive Committee if more information is needed to clarify the concern.

Upon review of the **New Business Request Form** at the Executive Policy Council meeting, the Policy Council Chairperson will:

- 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.

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 Concilio 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, a continuación, especificará que acciones tomar.

#### Preocupaciones entre padre/tutor y el personal

Si la preocupación es sobre la conducta de un empleado específico, la persona con la inquietud debe tratar de resolver la inquietud hablando directamente con el miembro del personal involucrado. Si no pueden resolver la situación, es nuestra prioridad encontrar a la persona más adecuada para encontrar una solución. Si cree que necesita apoyo adicional, el Supervisor del Área del Programa lo dirigirá al Gerente del Programa apropiado para su inquietud o queja. (Por favor, consulte el **Pautas de resolución de conflictos para padres/tutores para** obtener más información).

#### Preocupaciones con respecto a una póliza o procedimiento del programa

Si la preocupación es sobre una póliza o procedimiento del programa, la persona con la preocupación debe llenar un **Formulario de Solicitud de Nuevos Asuntos** y dársela a la maestra (o), Visitante al Hogar, Asistente de Servicios Familiares, Abogado de Familias, o a el representante del Concilio de Políticas de su centro. Los formularios completados se enviarán al Supervisor de Servicios Familiares y sometidos al presidente del Concilio de Políticas. El Comité Ejecutivo del Concilio de Políticas revisará el formulario para decidir sobre los próximos pasos y acciones a tomar. Después de recibir la preocupación por escrito, el presidente del Concilio de Políticas se reunirá con los miembros del Comité Ejecutivo y preparará una respuesta. Se le puede pedir a la persona con la queja que asista a la reunión del Comité Ejecutivo si se requiere más información para aclarar la preocupación.

Al revisar el formulario de **Solicitud de Nuevos Asuntos** en la reunión del Comité Ejecutivo de Políticas, el presidente del Concilio de Políticas:

- Solicita una respuesta por escrito del miembro del personal de Head Start apropiado con respecto a la consulta.
- Presenta y lee la respuesta en la próxima reunión programada del Concilio de Políticas, a menos que se llame a una reunión especial para abordar la consulta.

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

Si el Concilio 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.