

מנהל החינוך המיוחד פרטי התלונה חבילה וטופס

מארס 2016

(הורה/אפוטרופוס/מתלונן) יקר:

אנו מודים לך על פנייתך אל מנהל החינוך המיוחד (Bureau of Special Education (BSE)) ועל ההזדמנות לסייע לך בעניין. אנא קרא את החומרים המצורפים בעיון. אם יש לך שאלות, אל תהסס להתקשר אל ConsultLine בטלפון 1-800-879-2301 או אל BSE בטלפון 783-6913 (717).

תהליך התלונה מתחיל כאשר BSE מקבל תלונה חתומה עם פרטים מלאים. BSE חייב להשלים את החקירה ולהנפיק דוח חקירת תלונה (Complaint Investigation Report (CIR)) בתוך 60 יום. במקרה שהתגלו הפרות של דרישות מדינה או פדרציה, מוסד החינוך המקומי (Local Educational Agency (LEA)), דהיינו יחידת הביניים, המנהלת המחוזית של בתי הספר, בית הספר הציבורי העצמאי, המשרד האזורי, APS (Philadelphia), וכו' יקבלו הוראה לתקן את ההפרה.

כל תלונה תוקצה ליועץ חינוך מיוחד (Special Education Adviser (SEA)) המועסק על ידי BSE.

- היועץ יפנה אליך בטלפון כדי להבהיר את הסוגיות העולות מתלונתך. ייתכן כי תתקיים פגישה בינך לבין היועץ במקום ציבורי בשעות הפעילות הרגילות.
- היועץ יבקש ממך למסור את השם או השמות של אנשים אחרים שיודעים את עובדות התלונה, ויראיין מספר סביר מהם לפני הכנת הדוח. (אופציונלי)
- מכתב אישור יישלח אליך כדי לאשר את הסוגיות העולות מתלונתך.
- אם הסוגיות שעלו בתלונתך אינן בתחום השיפוט של BSE, תקבל מכתב שיוודיע לך על כך. יינתנו לך פרטי קשר של סוכנויות אחרות העשויות לסייע לך.
- היועץ עשוי לערוך חקירה במקום האירוע ב-LEA, כדי לבדוק מסמכים רלוונטיים ולראיין את אנשי הצוות.
- באפשרותך למסור מידע נוסף בעל-פה או בכתב לפני דוח ה-CIR הסופי.
- היועץ ינתח את העובדות ויכין את דוח ה-CIR בכתב.
- היועץ יעביר את ה-CIR אל ראש האגף לסקירה ותיקונים.
- ה-CIR יופק לאחר שראש האגף יאשר אותו.

כל צד רשאי לבקש לשקול מחדש את ממצאי ה-CIR אם יש מידע שלא היה ידוע במועד הפקת ה-CIR העשוי לשנות את המסקנה או את הפעולה המתקנת המתבקשת בדוח, או במקרה של מחלוקת עם מסקנת ה-CIR או הפעולה המתקנת. הבקשה לשקול מחדש את הממצאים חייבת להתקבל על ידי BSE לא יאוחר מ-10 ימים לאחר

מועד ה-CIR. עם קבלת הבקשה, ראש האגף יבדוק שוב את הדוח ויקבע אם יש לתקן את ה-CIR, או לדחות את הבקשה לבחינה נוספת.

הצדדים רשאים לפתור את התלונה באופן עצמאי. אם הצדדים פתרו את הסוגיות, LEA יגיש אישור בכתב הכולל את חתימת המתלונן. BSE ינפיק מכתב החלטה למתלונן ול-LEA כדי לסגור את התלונה.

המתלונן רשאי גם לבחור למשוך את התלונה. היועץ יפנה למתלונן ויבקש ממנו לשלוח הודעה רשמית במכתב על משיכת תלונתו, ו-BSE ינפיק למתלונן מכתב משיכת תלונה כדי לאשר זאת.

הצדדים רשאים להתחיל תהליך גישור בכל שלב. אם הצדדים נמצאים בגישור, או משתמשים באמצעי אחר לפתרון הסכסוך, כגון הכנת תוכנית חינוך אישית (Individualized Education Program (IEP)), ניתן להאריך את מגבלת הזמן לחקירת התלונה מעבר ל-60 יום.

תקנות החוק שעליהן מבוסס הליך זה

פרטי התלונה – על-פי תקנה פדרלית (Federal Regulation) (34 CFR §300.153), הגשת תלונה חייבת לכלול מרכיבים מסוימים. להלן דרישות התקנה.

סעיף 300.153, הגשת תלונה.

(א) ארגון או פרט רשאי להגיש תלונה חתומה בכתב על פי הנהלים המתוארים בסעיפים 300.151 עד 300.152.
(ב) התלונה חייבת לכלול -

(1) הצהרה כי סוכנות ציבורית הפרה דרישה של חלק ב' של החוק או של חלק זה;

(2) העובדות שעליהן מבוססת הצהרה;

(3) החתימה ופרטי הקשר של המתלונן; וכן

(4) אם ההאשמות מתייחסות לילד ספציפי -

(i) השם וכתובת המגורים של הילד;

(ii) שם בית הספר שבו לומד הילד;

(iii) במקרה של ילד או נער חסר בית (במשמעות סעיף 725(2) לחוק מק'קיני-ונטו לסיוע לחסרי בית

(McKinney-Vento Homeless Assistance Act) (42 U.S.C. 11434 a (2)), פרטי הקשר

הזמינים עבור הילד, ושם בית הספר שבו לומד הילד;

(iv) תיאור מהות הבעיה של הילד, לרבות העובדות הקשורות לבעיה; וכן

(v) פתרון מוצע לבעיה במידה הידועה והזמינה לצד במועד הגשת תלונתו.

(ג) התלונה חייבת להתייחס להפרה שאירעה לא יותר משנה אחת לפני מועד קבלת התלונה בהתאם לסעיף 300.151.

(ד) הצד המגיש את התלונה חייב להעביר עותק של התלונה אל LEA או לסוכנות הציבורית המשרתת את הילד באותו הזמן שבו הצד מגיש את התלונה ל-SEA.

תלונה על ידי צד שלישי – הודעה בדבר דרישות לסודיות

אם אדם שאינו ההורה או האפוטרופוס מגיש את התלונה, המתלונן יקבל מכתב מהיועץ לחינוך מיוחד המצהיר כי ללא אישור ההורים להעברת מידע סודי, BSE אינו רשאי להשיב ישירות לצד המתלונן בנוגע לתלונה. אולם, BSE יערוך חקירה, יכין CIR על הממצאים, ויעביר את הממצאים ישירות להורה ול-LEA.

שינויים חשובים בתקנות הפדרליות (בעניין תלונות)

אם הגשת תלונה בעבר, לידיעתך, נעשו שינויים ראויים לציון בתקנות הפדרליות החדשות החלות על תהליך התלונה. ספר התקנות הפדרליות (Code of Federal Regulations (CFR)) 34 חלק ב' קבע מספר שינויים חשובים בתהליך התלונה:

1. המתלונן חייב לחתום על תלונות כדי ש-BSE יוכל לחקור את טענותיו. אי לכך, לא נוכל לקבל עוד תלונות הנשלחות בדואר אלקטרוני.
2. המתלונן נדרש על פי התקנות להעביר עותק של התלונה ל-LEA.
3. חובה לכלול בתלונה הצעה לפתרון הבעיה.
4. הסוכנות הציבורית תקבל הזדמנות להשיב לתלונה על ידי הגשת הצעה לפתרון.
5. להורה שהגיש את התלונה ולסוכנות הציבורית תינתן הזדמנות לפעול מרצונם החופשי לפתרון הבעיה באמצעות גישור.
6. המתלונן יקבל עותק של ההודעה בדבר הגנת פרוצדורליות (Procedural Safeguards Notice) מ-LEA כאשר הוא מגיש תלונה לראשונה בשנת לימודים מסוימת.

טופס תלונה

אנא אל תהסס להכין עותקים של טופס זה, להשתמש בנייר נוסף, או להתקשר אל ConsultLine בטלפון 1-800-879-2301 או אל מנהל החינוך המיוחד (BSE) בטלפון 717-783-6913 לקבלת עותקים נוספים.

שיטת הקשר המועדפת עליו לקבלת פניות מהיועץ שהוקצה לטפל בתלונה זו היא:

- בטלפון (אנא ציין מספר):
השעות הטובות ביותר להתקשר אליי במהלך שעות הפעילות הרגילות הן:
- בדואר אלקטרוני (אנא ציין כתובת דואר אלקטרוני):
- בפגישה אישית במוסד ציבורי במהלך שעות הפעילות הרגילות. המקום יהיה קרוב לוודאי בית ספר או מבנה של יחידת ביניים, כדי לאפשר שכפול מסמכים.
- האם אתה מגיש תלונה בשם ילד ספציפי? כן לא

נא למסור את פרטי הקשר שלך, הקשר לילד, וחתימתך.

שם:

כתובת:

מספר טלפון:

בית:

עבודה:

נייד:

דוא"ל:

הקשר לילד או לילדים:

הורה מיופה כוח נציג אחר

השם וכתובת המגורים, בית ספר, והמנהלת המחוזית של בתי הספר של הילד.

שם הילד:

תאריך לידה:

כתובת:

האם הילד לומד כעת בבית ספר? כן לא

אם כן, היכן מתקיימת תוכנית הלימודים הנוכחית של הילד:

בניין בית ספר:

המנהלת המחוזית של בתי הספר:

בית ספר ציבורי עצמאי:

נא למלא חלק זה רק אם התלונה מוגשת בשם ילד או נער חסר בית.

איש קשר:

טלפון:

האם ההפרה אירעה במהלך השנה האחרונה? אם כן, מה התאריך המדויק או המשוער?

תאריך:

להבהרת טענותיי, ברצוני שהיועץ יראיין את האדם או האנשים הבאים. (אופציונלי)

שם	עיסוק/תפקיד	מספר טלפון/כתובת דוא"ל

נא למסור הצהרה בנוגע להפרה או לבעיה שאתה סבור שאירעו. תאר את מהות הבעיה.

פרט את העובדות התומכות בהצהרתך.

למיטב ידיעתך, אנא הצע פתרון לבעיה זו.

תלונה זו חייבת לשאת חתימה על מנת ש-BSE יוכל לחקור אותה. עליך גם לשלוח העתק של תלונה זו אל מוסד החינוך המקומי (LEA). בחתימתך למטה, הנך מאשר בפני BSE כי מסרת עותק של תלונה זו ל-LEA.

תאריך

חתימה

נא להגיש את הטופס אל:

PDE/BSE

Division of Compliance Monitoring and Planning

333 Market Street, 7th Floor

Harrisburg, PA 17126-0333

ConsultLine - תהליך טיפול בפניות הציבור (Call Resolution Process (CRP))

תאריך

שם בראשי תיבות