

# Ufficio per l'insegnamento speciale

## Informazioni per il reclamo

### Pacchetto e modulo

---

Marzo 2016

#### **Gentile (Genitore/Tutore/Ricorrente),**

La ringraziamo di avere contattato l'Ufficio per l'insegnamento speciale (Bureau of Special Education (BSE)) e di averci offerto l'opportunità di assisterla in questa circostanza. La preghiamo di leggere attentamente la documentazione acclusa. Per eventuali domande, non esiti a chiamare la ConsultLine al numero 1-800-879-2301 o il BSE al numero (717) 783-6913.

La procedura di reclamo ha inizio nel momento in cui il BSE riceve un reclamo firmato e completo in tutte le sue parti. Dopo aver effettuato le dovute verifiche, il BSE deve emettere la Relazione di indagine sul reclamo (Complaint Investigation Report (CIR)) entro 60 giorni. Se vengono rilevate violazioni di norme statali o federali, l'Ente locale per l'istruzione (Local Educational Agency (LEA)), ossia un'unità intermedia, un distretto scolastico, una scuola autonoma, un ufficio regionale (Philadelphia), un'APS ecc., è tenuto a rettificare l'irregolarità.

A ciascun reclamo viene assegnato/a un(a) Consulente per l'insegnamento speciale (Special Education Adviser (SEA)) alle dipendenze del BSE.

- Il/la Consulente la contatterà telefonicamente per chiarire il contenuto del reclamo. Potrà conoscere il/la Consulente di persona in un luogo pubblico durante il normale orario di ufficio.
- Il/la Consulente le chiederà di fornire il nome/i nomi di eventuali altre persone che possono essere al corrente dei fatti relativi al reclamo e rivolgerà ad alcuni di loro delle domande prima di emettere la relazione. (Facoltativo)
- Riceverà una lettera di conferma per la verifica del contenuto del reclamo.
- Se le questioni sollevate non rientrano nella giurisdizione del BSE, riceverà un'apposita lettera. Le verranno inviati i recapiti di altri enti che potrebbero fornirle assistenza.
- Il/la Consulente potrà condurre un'indagine in loco presso il LEA al fine di esaminare i dati rilevanti e rivolgere domande al personale.
- Lei potrà fornire informazioni supplementari in forma verbale o scritta prima della CIR finale.
- A questo punto, il/la Consulente esaminerà i fatti e redigerà la CIR in forma scritta.
- Il/la Consulente inoltrerà la CIR al Capo divisione per la verifica e la revisione.
- La CIR verrà infine emessa previa approvazione da parte del Capo divisione.

Ciascuna delle parti può richiedere il riesame dei risultati della CIR qualora emergano informazioni che non erano note alla data di emissione della CIR e che ne avrebbero modificato le conclusioni o le misure correttive, o qualora sussistano controversie circa le conclusioni o le

misure correttive della CIR. Il BSE deve ricevere la richiesta di riesame entro dieci giorni dalla data della CIR. Alla ricezione, il Capo divisione esaminerà la relazione e stabilirà l'eventuale modifica della CIR o respingerà la richiesta di riesame.

Le parti possono risolvere il reclamo in maniera indipendente. Se le parti risolvono le questioni sollevate, il LEA presenterà una conferma scritta riportante la firma del(la) ricorrente. Il BSE invierà una Lettera di risoluzione al(la) ricorrente e al LEA per chiudere il reclamo.

Il/la ricorrente può inoltre scegliere di ritirare il reclamo. Il/la consulente contatterà il/la ricorrente per richiedere una notifica formale per lettera; il BSE fornirà conferma al(la) ricorrente tramite la lettera di ritiro.

Le parti possono avviare una negoziazione in qualsiasi momento. Se le parti sono impegnate in una negoziazione o in altra procedura di risoluzione della controversia, ad esempio, ricorso al Programma di istruzione personalizzato (Individualized Education Program (IEP)), il limite di tempo per le indagini sul reclamo può essere prolungato oltre 60 giorni.

### **Base normativa**

Informazioni sul reclamo: ai sensi delle Norme federali (Federal Regulation) di cui al titolo 34 del § 300.153 (34 CFR § 300.153), la presentazione di un reclamo prevede alcuni componenti essenziali. Di seguito viene riportata la norma.

§ 300.153 Presentazione di un reclamo.

- (a) Una persona giuridica o una persona fisica può presentare un reclamo in forma scritta e firmato in conformità alle procedure descritte da §§ 300.151 a 300.152.
- (b) Il reclamo deve contenere:
  - (1) una dichiarazione in cui si afferma che un ente pubblico ha violato una disposizione della Parte B della Legge o di questa parte;
  - (2) i fatti su cui si basa tale dichiarazione;
  - (3) la firma e il recapito del ricorrente; e
  - (4) se la denuncia di presunte violazioni riguarda un(a) bambino/a specifico/a:
    - (i) il nome e l'indirizzo di residenza del(la) bambino/a;
    - (ii) il nome della scuola frequentata dal(la) bambino/a;
    - (iii) Nel caso di un(a) bambino/a o un(a) giovane senza fissa dimora (nel significato di cui alla sezione 725(2) della Legge McKinney-Vento sull'assistenza ai soggetti senza fissa dimora (McKinney-Vento Homeless Assistance Act), 42 U.S.C. 11434 a (2)), il recapito disponibile del(la) bambino/a e il nome della scuola frequentata;
    - (iv) una descrizione della natura del problema del(la) bambino/a, comprensiva dei fatti pertinenti; e
    - (v) una proposta di risoluzione del problema per quanto a conoscenza e a disposizione della parte alla data di presentazione del reclamo.
- (c) Il reclamo deve indicare una violazione presunta verificatasi non più di un anno prima della data in cui è stato presentato il reclamo ai sensi di § 300.151.
- (d) La parte che presenta il reclamo deve inoltrare una copia del reclamo al LEA o all'ente pubblico che si occupa del(la) bambino/a nello stesso momento in cui la parte presenta il reclamo al(la) SEA.

### **Presentazione da parte di terzi - Nota sui requisiti di riservatezza**

Se un soggetto diverso dal genitore o dal tutore presenta il reclamo, il/la ricorrente riceverà una lettera dal(la) Consulente per l'insegnamento speciale in cui si precisa che in assenza dell'autorizzazione genitoriale al rilascio di informazioni riservate, il BSE non potrà rispondere

direttamente al soggetto in relazione al reclamo. Tuttavia, il BSE condurrà un'indagine, redigerà una CIR con le conclusioni raggiunte e fornirà tali conclusioni al genitore e al LEA.

### **Importanti emendamenti alle Norme federali (reclami)**

Se ha presentato un reclamo in passato, la preghiamo di prendere atto di alcuni emendamenti nelle nuove norme federali che riguardano la procedura di reclamo. Il Codice delle norme federali (Code of Federal Regulations (CFR)), titolo 34 Parte B, ha modificato sensibilmente la procedura di reclamo:

1. Il/la ricorrente deve firmare i reclami per consentire al BSE di verificare la violazione presunta. Pertanto, non possiamo più accettare reclami recapitati via e-mail.
2. In base alle norme, il/la ricorrente deve inoltrare una copia del reclamo al LEA.
3. Il/la ricorrente deve proporre una risoluzione del problema.
4. L'ente pubblico ha la possibilità di rispondere fornendo una proposta di risoluzione del reclamo.
5. Al genitore che ha presentato un reclamo e all'ente pubblico viene fornita la possibilità di avviare una negoziazione.
6. Il/la ricorrente riceverà una copia dell'Avviso sulle garanzie procedurali (Procedural Safeguards Notice) da parte del LEA quando un/a ricorrente presenta un reclamo per la prima volta durante l'anno scolastico.

# Modulo di reclamo

---

Può fare tutte le copie di questo modulo che le sono necessarie, aggiungere fogli o chiamare la ConsultLine al numero 1-800-879-2301 o l'Ufficio per l'insegnamento speciale (BSE) al numero 717-783-6913 per richiedere ulteriori copie.

**Desidero essere contattato/a dal(la) Consulente assegnato/a a questo reclamo nel seguente modo:**

- per telefono (si prega di indicare il numero):**  
**Fascia oraria in cui essere contattato/a durante il normale orario di ufficio:**
- per e-mail (si prega indicare l'indirizzo e-mail):**
- di persona in un luogo pubblico durante il normale orario di ufficio.** Il luogo potrebbe essere l'edificio di una scuola o di un'unità intermedia, per consentire la duplicazione dei documenti.

**Presenta il reclamo per conto di un(a) bambino/a specifico/a?**  Sì  No

**Fornisca un recapito, indichi il suo rapporto con il/la bambino/a e firmi il modulo.**

**Nome:**

**Indirizzo:**

**Numero di telefono:**

**Casa:**

**Lavoro:**

**Telefono cellulare:**

**E-mail:**

**Rapporto con il/la bambino/a o i/le bambini/e:**

- Genitore  Legale  Rappresentante  Altro

**Nome e indirizzo di residenza del(la) bambino/a, scuola e distretto scolastico.**

Nome del/la bambino/a:

Data di nascita:

Indirizzo:

Il/la bambino/a frequenta una scuola?  Sì  No

Se sì, dove si svolge l'attuale programma del(la) bambino/a:

Edificio scolastico:

Distretto scolastico:

Scuola autonoma:

Compili *solo* se il reclamo viene presentato per conto di un(a) bambino/a o un(a) giovane senza fissa dimora.

Persona da contattare:

Numero di telefono:

La violazione si è verificata nell'ultimo anno trascorso? Se sì, in che data o periodo?

Data:

Per comprovare le violazioni da me denunciate, desidero che il/la Consulente interroghi le seguenti persone. (Facoltativo)

Nome	Professione/Titolo	Numero di telefono/Indirizzo e-mail

**Fornisca una dichiarazione relativa alla violazione o al problema che ritiene si sia verificato. Includa una descrizione della natura del problema.**

**Indichi eventuali fatti in grado di confermare quanto ha dichiarato.**

**Suggerisca una soluzione del problema al meglio delle sue conoscenze.**

**Il presente reclamo deve essere firmato per consentire al BSE di condurre indagini. Lei deve inoltre inviare una copia del reclamo all'Ente locale per l'istruzione (LEA). Apponendo la sua firma qui sotto, dichiara al BSE di avere fornito una copia del reclamo al LEA.**

---

Firma

Data

**Spedire il modulo a:**

**PDE/BSE**

**Division of Compliance Monitoring and Planning**

**333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor**

**Harrisburg, PA 17126-0333**

**ConsultLine – Processo di risoluzione telefonica problemi (Call Resolution Process (CRP))**

---

**Iniziali**

**Data**