

## Citizen Complaint Against a School District or Other School Service Provider

---

Here is an overview of the citizen complaint process described fully in Chapter 392-168 WAC, Special Service Programs—Citizen Complaint Procedure for Certain Categorical Federal Programs.

- Find this WAC online: <http://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=392-168>.

A citizen complaint is a written statement that alleges a violation of a federal rule, law or regulation or state regulation that applies to a federal program.

- Anyone can file a citizen complaint.
- There is no special form.
- There is no need to know the law that governs a federal program to file a complaint.

Follow **steps 1 through 5** to complete the citizen complaint process.

### STEP 1 Use Your Local Process First

If you have followed the citizen complaint process of your school district, ESD or school service provider (subgrantee) and are unable to reach a satisfactory solution, use this citizen complaint process through OSPI.

### STEP 2 File a Citizen Complaint Through OSPI

A citizen complaint **must be in writing**, signed by the person filing the complaint, and include:

- **Contact Information of the Person Filing the Complaint.** Your name, address, telephone number and email, if you have one.
  - **Optional:** If someone is helping you to file this citizen complaint, include **1)** their contact information, and **2)** your relationship to them — for example, family member, a relative, friend or advocate.
- **Information About the School District, ESD or School Service Provider You Believe Committed This Violation.** Name and address of the school district, ESD or school service provider (subgrantee) you think violated a federal rule, law or regulation or a state regulation that applies to a federal program.
- **The Facts — What, Who & When.** Include a description of the facts and dates, in general, of when you think the alleged violation happened.
  1. What specific requirement has been violated?
  2. When did this violation occur?
  3. Who you believe is responsible: names of all the people, and the program or organization involved.
  - **Optional:** Did you file a written citizen complaint first with the school district, ESD or school service provider? Although not required by Chapter 392-168 WAC, it is helpful if we can review a copy of your citizen complaint and the results, if any.
- **The Resolution You Expect.** A proposed solution, if you think you know or have ideas about how the issue can be resolved.

### STEP 3 Mail or Fax Your Written Citizen Complaint to OSPI

Office of Superintendent of Public Instruction

Attn: Citizen Complaint-Title I, Part A

P.O. Box 47200

Olympia, WA 98504

Fax: (360) 586-3305

## Citizen Complaint Against a School District or Other School Service Provider

---

### **STEP 4 OSPI Staff Process Your Complaint**

Once federal program staff at OSPI receive your written complaint, here is what follows:

1. OSPI sends a copy of your complaint to the school district, ESD or school service provider (subgrantee).
2. The school district, ESD or school service provider begins a formal investigation led by a designated employee.
3. The designated employee provides the written response of the investigation to OSPI — within **20 calendar days**.
4. OSPI staff will send you a copy of the results of the investigation conducted by the school district, ESD or school provider (subgrantee).

Their response must clearly state one of two results:

- Denial of the allegations in your complaint and the reason for denial.
- Proposal of reasonable actions that will correct the violation.

If you need to provide more information about the allegations in the complaint, send that information to OSPI within **5 calendar days** of the date of the response from the school district, ESD or school service provider (subgrantee).

### **STEP 5 Final Decision by OSPI**

OSPI will send you the final decision in writing within **60 calendar days** of the date federal program staff at OSPI received your written complaint — unless exceptional circumstances demand that this investigation take more time.

Here are the steps OSPI staff will follow to reach a final decision:

1. Review all the information gathered related to your complaint. The review could include the results of an independent, on-site investigation.
2. Decide independently whether or not the district, ESD or school service provider (subgrantee) violated a federal rule, law or regulation or a state regulation that applies to a federal program.
3. Provide you with the final decision: Findings of fact, conclusions, and reasonable measures necessary to correct any violation.
4. The district, ESD or school service provider (subgrantee) must take the corrective actions OSPI prescribes within **30 calendar days** of the final decision.
5. A citizen complaint is considered resolved when OSPI has issued a final written decision and corrective measures, if necessary, are complete.

#### **Extend or Waive Timelines**

If you as the complainant, and the school district, ESD or school service provider (subgrantee) named in your citizen complaint **agree to extend the timelines**, this agreement must be in writing and sent to OSPI **within 10 calendar days** of the date the school district, ESD or school service provider (subgrantee) received notification from OSPI.

Office of Superintendent of Public Instruction  
Attn: Citizen Complaint—Title I, Part A  
P.O. Box 47200  
Olympia, WA 98504

## Queja Ciudadana en Contra de un Distrito Escolar o de Otro Proveedor de Servicios Escolares

---

Aquí hay una descripción general del proceso de quejas ciudadanas descrito completamente en el Capítulo 392-168 WAC, Programas de Servicios Especiales- Procedimientos de Quejas Ciudadanas para Algunos Programas Federales Categóricos.

- Puede encontrar este WAC por Internet en: <http://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=392-168>.

Una queja ciudadana es una declaración escrita que afirma la violación a un reglamento, ley o regulación federal, o regulación estatal que aplique a un programa federal.

- Cualquiera puede entablar una queja ciudadana.
- No hay una forma especial.
- No se necesita conocer la ley que regula un programa federal para entablar una queja.

Siga los pasos hasta el 5 para completar el proceso de queja ciudadana.

### PASO 1 Use Su Proceso Local Primero

Si usted ha seguido el proceso de queja ciudadana de su distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario) y es incapaz de alcanzar una solución satisfactoria, use este proceso ciudadano de queja a través de OSPI.

### PASO 2 Entable una Queja Ciudadana A través de la OSPI

Una queja ciudadana debe estar por escrito, firmada por la persona que entabla la queja, e incluir:

- **Información de cómo contactar a la Persona que Entabla la Queja.** Su nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico, si es que tiene uno.
  - **Opcional:** Si alguien le está ayudando a entablar esta queja ciudadana, incluya: 1) su información de cómo contactarle, y 2) su parentesco con relación a esa persona — por ejemplo, miembro de mi familia, un pariente, amigo(a) o defensor.
- **Información Acerca del Distrito Escolar, ESD o Proveedor de Servicios Escolares Que Usted Crea Cometió Esta Violación.** Nombre y dirección del distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario) que usted piensa violó una regla, ley o reglamento federal o una regulación estatal que aplique a un programa federal.
- **Los Hechos — Qué, Quién y Cuándo.** Incluya una descripción de los hechos y fechas, en general, de cuando usted piensa que la violación alegada sucedió.
  1. ¿Qué requerimiento específico ha sido violado?
  2. ¿Cuándo ocurrió esta violación?
  3. ¿Quién piensa usted que es responsable?: nombres de todos los responsables, y del programa u organización involucrados.
  - **Opcional:** ¿Entabló usted una queja ciudadana por escrito primero con el distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares? Aunque no es requerido por el Capítulo 392-168 WAC, es de utilidad si podemos revisar una copia de su queja ciudadana y de los resultados, si es que los hay.
- **La Resolución que Usted Espera.** Una solución propuesta, si usted piensa que usted sabe o tiene ideas acerca de cómo puede solucionarse el problema.

### PASO 3 Envíe por correo o Fax Su Queja Ciudadana por Escrito a la OSPI

Office of Superintendent of Public Instruction

**Attn: Citizen Complaint-Title I, Part A**

PO. Box 47200

Olympia, WA 98504

Fax: (360) 586-3305

# Queja Ciudadana en Contra de un Distrito Escolar o de Otro Proveedor de Servicios Escolares

---

## PASO 4 El Personal de la OSPI Procesa Su Queja

Una vez que el personal del programa federal en la OSPI recibe su queja por escrito, esto es lo que sigue:

1. La OSPI envía una copia de su queja al distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario).
2. El distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares inicia una investigación formal liderada por un empleado asignado.
3. El empleado asignado provee la respuesta por escrito de la investigación a la OSPI — dentro de un plazo de **20 días calendario**.
4. El personal de la OSPI le enviará una copia de los resultados de la investigación conducida por el distrito escolar, ESD o proveedor escolar (subcesionario).

Su respuesta debe claramente establecer uno de dos resultados:

- La negación de las alegaciones en su queja y la razón de la negación.
- Propuesta de acciones razonables que corregirán la violación.

Si usted necesita proveer más información acerca de las alegaciones en la queja, envíe esa información a la OSPI dentro de un plazo de **5 días calendario** de la fecha de respuesta del distrito escolar, ESD o del proveedor de servicios escolares (subcesionario).

## PASO 5 Decisión Final por la OSPI

La OSPI le enviará la decisión final por escrito dentro de un plazo de **60 días calendario** de la fecha en que el personal del programa federal en la OSPI recibió su queja por escrito — a menos que circunstancias excepcionales demanden que esta investigación tome más tiempo.

Aquí están los pasos que el personal de la OSPI seguirá para alcanzar una decisión final:

1. Revisar toda la información reunida relacionada con su queja. La revisión podría incluir los resultados de una investigación en el lugar e independiente.
2. Decidir independientemente sí o no el distrito, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario) violó una regla, ley o regulación federal o una regulación estatal que aplique a un programa federal.
3. Proveerle a usted con la decisión final: Evidencias de los hechos, conclusiones, y medidas razonables necesarias para corregir cualquier violación.
4. El distrito, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario) debe tomar las acciones correctivas que la OSPI prescriba dentro de un plazo de **30 días calendario** de la decisión final.
5. Una queja ciudadana es considerada resuelta cuando la OSPI ha emitido una decisión final por escrito y las medidas correctivas, si son necesarias, se han completado.

### Extensión o Terminación del Periodo de Tiempo

Si usted como reclamante, y el distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario) nombrado en su queja ciudadana **acuerdan extender las fechas del periodo de tiempo**, este acuerdo debe estar por escrito y enviado a la OSPI dentro de un plazo de **10 días calendario** de la fecha que el distrito escolar, ESD o proveedor de servicios escolares (subcesionario) recibió la notificación de la OSPI.

Office of Superintendent of Public Instruction  
**Attn: Citizen Complaint-Title I, Part A**  
PO. Box 47200  
Olympia, WA 98504