



Connecticut Parent Advocacy Center and the new Bureau of Special Education (BSE) Call Center

The Connecticut Parent Advocacy Center (CPAC) is a 501(c)(3) nonprofit organization awarded a grant by the Office of Special Education Programs (OSEP) as Connecticut's federally funded Parent Training and Information (PTI) Center. CPAC provides objective

information, resources, and impartial training to prepare families and youth with disabilities, professionals, and those who are members of un/underserved populations, to work in partnership to establish and meet high expectations better outcomes for children and youth with disabilities.

What is the BSE Call Center?

The BSE Call Center was created to help families and the public who call the Connecticut State Department of Education, Bureau of Special Education (CSDE/BSE) with questions relating to special education rights, procedures, regulatory guidance, and factual information about special education.

Why is the BSE Call Center being established?

The CSDE/BSE established the call center in an effort to enhance responsiveness to parent/community inquiries, to share resources, and assist parents/students in understanding their Individuals with Disabilities Education Act (IDEA) rights. The call center structure and model were developed by reviewing other state models including the Rhode Island call center; a collaboration between RI Department of Education and RI Parent Training and Information (PTI) Center. RI has reported better outcomes in communication, better outcomes for students, and increased collaboration between families and districts. As Connecticut's PTI, CPAC was invited to partner with the BSE as a way to support the BSE in working with families and the public.

What do we hope to accomplish?

1. Expanded structures for communication
2. Timely responses
3. A way for families to get the resources and information they need
4. Positive educational outcomes for students with disabilities

Whom will callers be speaking with?

BSE Call Center Representatives will be answering the phone. CPAC and the BSE work collaboratively to identify and train Call Center Representatives. Call center staff have many years of personal and/or professional experience and training in the areas of education, special education, Federal law, Connecticut regulations, and disability issues.

What does this mean for the CPAC Call Center?

The CPAC Call Center will not change. The services and support that families, youth, and professionals receive at CPAC remain the same. CPAC and the BSE are separate entities. As such, CPAC will continue to provide the same high-quality, objective support and information for Connecticut's families, youth, and professionals. Furthermore, this collaboration will increase the ability to reach more students and families.

In what circumstances would I call the BSE Call Center?

The BSE Call Center Representatives can be reached during business hours Monday through Friday at 860-713-6966. Parents and families are encouraged to contact the BSE Call Center if they have any questions or are seeking information and resources related to special education. Call Center Representatives are also able to assist parents and families who are having challenges with their student's program or the special education process. In the event that the Call Center staff cannot assist you, they will forward the caller to appropriate personnel within the State Department of Education or other community agencies.



El Centro de Apoyo de Padres de Connecticut y el nuevo Centro de llamadas de la Oficina de Educación Especial (BSE)

El Centro de Apoyo de Padres de Connecticut (CPAC) es una organización sin fines de lucro 501(c)(3) que recibió una subvención de la Oficina de Programas de Educación Especial (OSEP) como el Centro de Información y Capacitación para Padres (PTI) financiado con fondos federales de Connecticut. CPAC proporciona información objetiva, recursos y capacitación imparcial para preparar a familias y jóvenes con

r discapacidades, profesionales y aquellos que son miembros de poblaciones desatendidas, para trabajar en asociación para establecer y cumplir con altas expectativas mejores resultados para niños y jóvenes con discapacidades.

¿Qué es el Centro de llamadas de BSE?

El Centro de llamadas de BSE se creó para ayudar a las familias y al público que llama al Departamento de Educación del Estado de Connecticut, Oficina de Educación Especial (CSDE/BSE) con preguntas relacionadas con los derechos de Educación Especial, los procedimientos, la orientación reglamentaria y la información fáctica sobre la Educación Especial.

¿Por qué se está estableciendo el Centro de llamadas de BSE?

El CSDE/BSE estableció el centro de llamadas en un esfuerzo por mejorar la capacidad de respuesta a las consultas de los padres/la comunidad, compartir recursos y ayudar a los padres/estudiantes a comprender sus derechos según la Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA). La estructura y el modelo del centro de llamadas se desarrollaron mediante la revisión de otros modelos estatales, incluido el centro de llamadas de Rhode Island; una colaboración entre el Departamento de Educación de RI y el Centro de Capacitación e Información para Padres (PTI) de RI. RI ha informado mejores resultados en la comunicación, mejores resultados para los estudiantes y una mayor colaboración entre las familias y los distritos. Como PTI de Connecticut, CPAC fue invitado a asociarse con BSE como una forma de apoyar a BSE en el trabajo con las familias y el público.

¿Qué esperamos lograr?

1. Estructuras ampliadas para la comunicación
2. Respuestas oportunas
3. Una manera para que las familias obtengan los recursos y la información que necesitan
4. Resultados educativos positivos para estudiantes con discapacidades

¿Con quién hablarán las personas que llaman?

Los representantes del centro de llamadas de BSE contestarán el teléfono. CPAC y BSE trabajan en colaboración para identificar y capacitar a los representantes del centro de llamadas. El personal del centro de llamadas tiene muchos años de experiencia personal y/o profesional y capacitación en las áreas de educación, educación especial, leyes federales, regulaciones de Connecticut y cuestiones relacionadas con discapacidad.

¿Qué significa esto para el centro de llamadas de CPAC?

El centro de llamadas de CPAC no cambiará. Los servicios y el apoyo que reciben las familias, los jóvenes y los profesionales en CPAC siguen siendo los mismos. CPAC y BSE son entidades separadas. Como tal, CPAC continuará brindando el mismo apoyo e información objetivos y de alta calidad para las familias, los jóvenes y los profesionales de Connecticut. Además, esta colaboración aumentará la capacidad de llegar a más estudiantes y familias

¿En qué circunstancias llamaría al centro de llamadas de BSE?

Se puede comunicar con los representantes del centro de llamadas de BSE durante el horario comercial de lunes a viernes al 860-713-6966. Se recomienda a los padres y las familias a comunicarse con el Centro de llamadas de BSE si tienen alguna pregunta o buscan información y recursos relacionados con la Educación Especial. Los representantes del centro de llamadas también pueden ayudar a los padres y las familias que tienen problemas con el programa de su estudiante o el proceso de Educación Especial. En caso de que el personal del Centro de llamadas no pueda ayudarlo, reenviarán la llamada al personal apropiado dentro del Departamento de Educación del Estado u otras agencias comunitarias.