

# 特殊教育局 投訴資訊 公示及表格

---

2016 年 3 月

## 尊敬的家長/監護人/投訴人：

謝謝您與特殊教育局 (Bureau of Special Education (BSE)) 聯繫，讓我們在此事項中有為您提供協助的機會。請您詳閱隨附的資料。如果您有任何疑問，請隨時撥打 **ConsultLine** 專線電話 1-800-879-2301，或致電 BSE，電話為 (717) 783-6913。

當 BSE 收到已簽署並填寫完畢的投訴書時，便會開始投訴程序。BSE 必須於 60 天內完成調查並發佈投訴調查報告 (Complaint Investigation Report (CIR))。如果發現確實有違反州或聯邦規定的情況，地方教育機構 (Local Education Agency (LEA)) 如中間學區、校區、特許學校、區域辦事處 (Philadelphia) 和 APS 等，將依指示導正該違規情形。

每件投訴都將指派給一位 BSE 聘請的特殊教育顧問 (Special Education Adviser (SEA))。

- 該名顧問將會透過電話與您聯繫，釐清該投訴的問題。您可在一般營業時間於公共地點與顧問進行面談。
- 顧問將會要求您提供其他了解投訴事實的人士的姓名，並且在發佈報告前與其中適當的對象進行面談。(可選，非必要)
- 您將會收到一份確認函，確認該投訴的問題。
- 如果您提出的問題並非 BSE 的管轄範圍，您將會收到一封告知信件。您將會收到其他能為您提供協助的機構聯絡資訊。
- 顧問可以在 LEA 進行現場調查，檢視相關的記錄並面談工作人員。
- 您可以在最終 CIR 發佈前，以口頭或書面方式提供額外資訊。
- 接下來顧問會分析事證並著手撰寫 CIR。
- 顧問會將 CIR 轉交由處長檢視和修訂。
- 處長核准後，這份 CIR 將會被發佈。

如果有任何足以改變 CIR 的結論或糾正措施，但在 CIR 完成前尚未得知的資訊，或是對於 CIR 的結論或糾正措施有異議，任一方皆可要求對於 CIR 的調查結果進行再審查。要求再審查的申

請，必須在 CIR 發佈後的十天內確認送交至 BSE。在收件後，處長將會檢視該報告並判定是否修改 CIR，或是駁回再審查的申請。

當事人亦可獨立解決投訴。如果當事人解決了問題，LEA 將會提交一份書面確認書，其中包含投訴人的簽名。BSE 將會向投訴人發出決議函，而 LEA 會將此投訴結案。

投訴人也可選擇撤回該投訴。顧問將會聯繫投訴人，並要求以信件寄發的正式通知，然後 BSE 會透過撤回信函向投訴人發出確認。

當事人可以隨時進入調解程序。如果當事人正在進行調解，或採取其他解決爭議的途徑，例如個人化教育課程 (Individualized Education Program (IEP)) 協助，投訴調查的時間限制可以延長至 60 天以上。

### 法規基礎

投訴資訊—根據《聯邦法規》(Federal Regulation) (34 CFR §300.153)，提交投訴有必要的組成部分。以下為該法規內容。

§300.153 提出投訴。

- (a) 單位或個人可依照 §§300.151 至 300.152 所述之程序提交一份簽署的書面投訴。
- (b) 投訴書的內容必須包含—
  - (1) 說明公共單位違反此法案 B 部份之規定的陳述；
  - (2) 該陳述的事實依據；
  - (3) 投訴人的簽名與聯絡資訊；以及
  - (4) 指控的違規是否與一位特定孩童有關—
    - (i) 該名孩童的姓名和居住地址；
    - (ii) 該名孩童就讀的學校名稱；
    - (iii) 若是無家可歸的孩童或青少年的案例 (屬於《麥克基尼-文托無家可歸者援助法案》(McKinney-Vento Homeless Assistance Act (42 U.S.C. 11434 a (2)) 第 725(2) 款)，該孩童可使用的聯絡資訊，以及該孩童就讀的學校名稱；
    - (iv) 說明該孩童之問題本質的文件，包含該問題的相關事實；且
    - (v) 建議的解決方式，由投訴人就其已知與能力可及的情況下提供。
- (c) 正式書面投訴所提出的指控必須是針對接獲投訴日之前一年內，根據 §300.151 所發生的違規行為。
- (d) 投訴人在向 SEA 提出申訴時，也必須將申訴書之副本遞送給當時為該孩童提供服務的 LEA 或公共單位。

### 第三方投訴—保密要求通知

如果由家長或監護人以外的對象提出投訴，投訴人將收到由特殊教育顧問寄發的信件，載明若是沒有獲得家長許可披露機密資訊，BSE 將無法直接回應其投訴。然而，BSE 將進行調查並就其調查結果準備一份 CIR，然後向家長和 LEA 直接發佈調查結果。

### 《聯邦法規》(投訴)的重要變更

如果您曾經提交過投訴，您應該注意到適用於投訴程序的新聯邦法規有顯著的變更。《聯邦法規》(Code of Federal Regulations (CFR)) 第 34 篇 B 部分，對於投訴程序有多個重要變更：

1. 在 BSE 調查指控之前，投訴人必須簽署投訴書。因此，本單位將不再受理經由電子郵件寄送的投訴。
2. 投訴人必須依規定轉送一份投訴書副本至 LEA。
3. 投訴人必須建議問題的解決方式。
4. 公共機構將有機會透過提供能夠解決投訴的提議，來進行回應。
5. 提交投訴的家長和公共機構將有機會自行決定是否進行調解。
6. 當投訴人在該學年度第一次提交投訴時，投訴人將收到一份 LEA 提供的《程序保護措施通知》(Procedural Safeguards Notice) 副本。

# 投訴表格

---

您可以複印這份表格、使用加頁，或是撥打 ConsultLine 專線號碼 1-800-879-2301，或特殊教育局 (BSE) 號碼 717-783-6913，索取額外的副本。

我希望被指派處理這份投訴的顧問採用以下方式與我聯繫：

- 電話 (請提供號碼)：  
一般營業時間時最適合的聯絡時間：
- 電郵地址 (請提供電子郵件地址)：
- 在一般營業時間於公共設施面談。該地點可能為學校或中間學區大樓以便複印文件。

您是否代表特定孩童提交這份投訴？  是  否

請提供您的聯絡資訊、與該孩童關係，並簽名。

姓名：

地址：

電話號碼：

住家：

公司：

行動電話：

電郵地址：

與該名孩童 (或孩童們) 的關係：

- 家長       律師       代言者       其他

該名孩童居住地、學校和學區的名稱和地址。

兒童姓名：

出生日期：

地址：

該孩童目前是否就讀於學校？  是  否

如果答案為是，請問該孩童目前的課程在何處：

學校大樓：

學區：

特許學校：

僅在代替無家可歸的孩童或青少年提交投訴時才須填寫。

聯絡人：

電話：

該違規是否發生於過去一年以內？如果答案為是，發生的日期大概是？

日期：

為了闡明我的指控，我希望顧問能夠面談以下對象。(選填)

姓名	職業/職稱	電話號碼/電子郵件地址

根據這件您相信已發生的違規或問題，請提供一段陳述。請連帶說明此問題的性質。

請列出支持您的陳述的事實。

請盡您所知的建議此問題的解決方案。

此投訴必須經過簽署，**BSE** 才會採取調查。您必須也寄送一份此投訴的副本至地方教育機構 (**LEA**)。透過於下方簽署，您向 **BSE** 表示您已經提供了一份投訴副本至 **LEA**。

---

簽名

日期

請將表格交回給：

**PDE/BSE**  
**Division of Compliance Monitoring and Planning**  
**333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor**  
**Harrisburg, PA 17126-0333**

**ConsultLine – 電話解決處理 (Call Resolution Process (CRP))**

---

姓名縮寫簽名 日期