

# 有关特殊教育的州级投诉解决程序

2016 年春季



**COMMONWEALTH OF PENNSYLVANIA  
DEPARTMENT OF EDUCATION**

333 Market Street  
Harrisburg, PA 17126-0333  
[www.education.pa.gov](http://www.education.pa.gov)



**pennsylvania**  
DEPARTMENT OF EDUCATION

賓夕法尼亞州

Tom Wolf, 州長

**教育廳 (Department of Education)**

Pedro A. Rivera · 秘書長

**初等與中等教育司 (Office of Elementary and Secondary)**

Matthew Stem · 副秘書長

**特殊教育局 (Bureau of Special Education)**

Patricia Hozella · 局長

**監測與改良處 (Division of Monitoring and Improvement)**

Maria Mardula · 處長

賓州教育廳 (Pennsylvania Department of Education, PDE) 不會因為種族、膚色、國籍、[性別] 性別、性傾向、殘障、年齡、血統、工會會員資格、性別認同或表達、AIDS 或 HIV 狀態，或是任何其他受法律保障的類別而在其教育計畫、活動或聘僱行為中存在歧視。根據州法包含《賓州人際關係法案》

(Pennsylvania Human Relations Act) 及聯邦法包含《1964 年民權法案》(Civil Rights Act of 1964) 的第六篇和第七篇、《1972 年教育修正案》(Education Amendments of 1972) 第九篇、《1973 年康復法案》(Rehabilitation Act of 1973) 第 504 節、《1967 年就業年齡歧視法案》(Age Discrimination in Employment Act of 1967)，以及《1990 年美國殘疾人法案》(Americans with Disabilities Act of 1990) 宣告此政策。

我們已經指定下列人員處理關於賓州教育廳非歧視政策的問詢：

**對於關於聘僱非歧視行為的問詢：**

Pennsylvania Department of Education  
Equal Employment Opportunity Representative  
Bureau of Human Resources  
333 Market Street, 11th Floor, Harrisburg, PA 17126-0333  
語音電話：(717) 787-4417 · 傳真：(717) 783-9348

**對於關於所有其他賓州教育廳課程及活動非歧視行為的問詢：**

Pennsylvania Department of Education  
School Services Unit Director  
333 Market Street, 5th Floor, Harrisburg, PA 17126-0333  
語音電話：(717) 783-3750 · 傳真：(717) 783-6802

如果您對此發行資料有任何疑問，或需要額外索取此發行資料，請聯絡：

Pennsylvania Department of Education  
Bureau of Special Education  
333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor, Harrisburg, PA 17126-0333  
語音：(717) 783-6913 · 傳真：(717) 783-6139

[www.education.pa.gov](http://www.education.pa.gov)

所有媒體要求/問詢：撥打電話 (717) 783-9802 與媒體和通訊辦公室 (Office of Press & Communications)

聯絡

目录

- I. 绪言 ..... 1
- II. 权力 ..... 1
- III. 目的 ..... 2
- IV. 投诉规定 ..... 2
- V. 正式投诉流程不会调查的通信 ..... 5
- VI. 投诉调查程序 ..... 5
- VII. 有关早期干预（3至5岁）的投诉 ..... 9
- VIII. BSE 权力之外的投诉 ..... 10
- IX. 根据本节规定及正式程序聆讯项下的投诉 ..... 11
- X. 投诉解决 ..... 12
- XI. 活动证明/后续投诉流程 ..... 12
- XII. 执行 ..... 14
- XIII. 公众意识工作 ..... 14

## I. 绪言

有关《残疾人教育法案》(Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)) 的投诉程序对各州履行其一般监督责任而言至关重要。此类程序为消费者确保其子女的教育得到满足提供了重要途径，并为州级教育机构 (State Educational Agency (SEA)) 提供了一种识别和纠正违规情况的手段。作为一般监督责任的一部分，SEA 必须就符合 IDEA 第 300.151 至 300.153 条规定的事宜执行投诉解决程序。州投诉程序由 SEA 直接管控，在解决纠纷方面可能比正式流程的听证制度成本更低、效率更高。因此，有效执行投诉解决程序或会为父母和公共教育机构带来积极的成果。

本出版物概述了当一名或多名有资格获得州委会法规第 14 或 711 章之 IDEA 或相关联邦法律或法规项下服务的学生的权利遭到侵犯时应采取的程序。IDEA 要求特殊教育局 (Bureau of Special Education (BSE)) 支持争议性较小的本地问题解决方案。然而，联邦法规明确规定解决活动不能妨碍投诉调查流程。<sup>1</sup>

此类流程旨在：

1. 清楚地说明要遵循的流程。
2. 作为一份具有参考指导和培训作用的文件。
3. 确保遵守联邦和州的准则。

## II. 权力

- A. 34 C.F.R. §300.151 *et seq.*
- B. 22 Pa. Code §14.107
- C. 22 Pa. Code §14.102 (a)(4) 及基础教育通函 (Basic Education Circular (BEC))
- D. 22 Pa. Code §711.10

---

<sup>1</sup> BSE 在本文件定稿前审阅了其他州的投诉流程，并特别感谢马里兰州教育部和伊利诺伊州教育委员会所做的工作。

### III. 目的

- A. 宾夕法尼亚州教育厅 (Pennsylvania Department of Education (PDE)) 采用以下投诉调查程序解决根据 IDEA 及相关联邦和州的法律法规提交的投诉。BSE 和 PDE 有责任解决符合 34 C.F.R. §300.153 规定及根据此类流程向 BSE 提出的所有投诉。
- B. BSE 负责监督根据投诉调查结果采取的改正措施的完成情况，并采取必要措施确保遵守改正措施，包括提供技术援助和另行开展执法行动，相关内容见下文。

### IV. 投诉规定

任何组织或者个人（包括家长及学生，下文称“投诉人”（包括 Pennsylvania 联邦以外的人士））可向 BSE 提交投诉。BSE 也受理 BSE 的其他分部、州或联邦政府官员所受理的投诉，前提是投诉符合下文所述规定。

- A. 可使用州投诉表格 (State Complaint Form) 提交投诉，表格可登录 BSE 网站 [www.education.pa.gov](http://www.education.pa.gov) 或拨打宾夕法尼亚州的免费 Consultline (800) 879-2301 获取。如位于宾夕法尼亚州之外，请拨打 (717) 541-4960 转分机号 3332 或拨打 BSE 电话 (717) 783-6137。虽然并无规定要求使用此表格，但若使用此表格，投诉人须列出表格要求的全部信息并符合以下全部规定。
- B. 投诉应提交至 BSE, Division of Monitoring and Improvement – East, 333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor, Harrisburg, PA 17126-0333。
- C. 向 BSE 提交投诉时，投诉人须向本地教育局 (Local Educational Agency (LEA)) 或负责学生教育计划的其他公共机构转发一份副本。LEA 或其他公

共机构是本地教育机构，主要涉及学校（包括小学和中学的公立和私立学校）开办或教育服务承包。建议将投诉送交至特殊教育局局长或负责计划的其他管理人员。

D. 投诉须为书面形式并由提出投诉的个体签署。BSE 将处理通过传真或电子邮件附件收到的投诉，但投诉须经签署并符合第 IV 条下文 E 至 I 段的规定（不接受电子签名）。

E. 投诉必须包括以下内容：

1. 有关 LEA 或其他公共机构违反 IDEA 22 Pa. Code 第 14 或 711 章规定的声明；
2. 声明所依据的事实（鼓励投诉人提供任何支持此类主张的文件副本）；

3. 投诉人的签名和联系信息；
4. 如指控特定学生涉嫌出现违规，投诉人须纳入以下信息：
  - a. 学生住所的名称和地址；
  - b. 学生所在学校的名称；
  - c. 如学生无家庭住址，提供学生可用的联系信息及所在学校的名称；
  - d. 有关学生问题性质的介绍，包括有关问题的证据；及
  - e. 提交投诉时一方所了解且可用的问题解决方案。

F. 投诉指控的违规行为须发生在 BSE 收到投诉之日前的一 (1) 年内。

G. 有关 LEA 或其他公共机构违反 IDEA 和/或 22 Pa. Code 第 14 或 711 章规定的声明可能涉及学生的身份、评估或教育安置、有关向学生提供免费适当公共教育 (Free Appropriate Public Education (FAPE)) 的事宜以及任何其他有关 LEA 或其他公共机构违反 IDEA 及相关联邦或州法规的指控。

和解协议、调解协议和由于解决会议相关正式流程而订立的协议可在主管管辖权区的州法院或美国区法院执行，但不得由 BSE 通过投诉流程解决。

H. 如果投诉不符合第 IV 条第 A 至 G 段有关此类流程的规定，BSE 应书面告知投诉人其没有完全符合法规及此类程序的规定并应告知合规所需的额外信息。

I. 如投诉人代个人提交投诉但其并非是学生的父母，投诉人须提供该学生父母签署的信息提供同意书，以便 BSE 向投诉人提供有关学生或

其家庭的信息。该信息提供同意书须由学生父母签名，并声明同意 BSE 向投诉人提供有关学生的信息。

## V. 正式投诉流程不会调查的通信

- A. 被拒绝以书面形式制成或签署的指控，不论 BSE 是否协助编制投诉文件。
- B. 征询有关亲权的意见和解释的询问，但须澄清不会采取任何官方措施。
- C. 匿名通信。
- D. 发给另一实体的礼节性通信副本。

## VI. 投诉调查程序

- A. 收到投诉后，BSE 将会对投诉人进行首轮电话访问，以确定其所提供的信息、识别是否涉嫌违规、获取额外信息（如有）、说明 LEA 或其他公共机构对投诉人作出回应的时机并解释投诉人管理体系。
- B. 投诉人及 LEA 或其他公共机构将会收到书面通知确认收到投诉、根据调查辨别指控、表明解决时长、告知各方提交有关指控的额外信息的权利并标明负责解决投诉的 BSE 指定工作人员。书面通知还应包括一份列明投诉人及 LEA 或其他公共机构是否达成一致解决投诉的声明，且 LEA 应向 BSE 提交由投诉人及 LEA 或其他公共机构签署的全套投诉解决报告 (Report of Complaint Resolution)，BSE 将会对已解决的事宜进行审议。BSE 鼓励各方采取措施尽早解决投诉。
- C. 在收到特定投诉人在指定学年提交的首份书面投诉后，LEA 或其他公共机构应将程序性保障措施副本转发给投诉人。



- D. 投诉项下的 LEA 或其他公共机构向合适的学校人员开展指控审查将得到支持。如果学校对指控做出回应，他们必须处理各项所涉违规和提供 LEA 或其他公共机构所确定的证据。如果确认违规，学校应提出改正措施或描述针对学生个人遭受的任何服务损失曾采取的行动。如果违规影响类似状况的学生，LEA 或其他公共机构应提出改正措施对此类学生遭受的任何服务损失提供补偿。
- E. 如果 BSE 确定有需要到达现场解决问题，将会开展独立现场审查。
- F. 在未充分 (i) 采访父母或学生，及 (ii) 若投诉人确认有相关人士可能知晓实际证据，酌情决定采访此类人士（采访人数应当合理）的情况下，BSE 将不会解决投诉。

**G. BSE 应向投诉人及 LEA 开具书面投诉调查报告 (Complaint Investigation Report (CIR)), 其中包含 :**

1. 具体投诉事宜 ;
2. 适用的监管机构;
3. 信息来源 , 包括所有已审查的文件和已采访的个人;
4. 证据调查结果和各项经调查的指控的结论 , 包括一份列明是否曾违反州或联邦法律的声明以及下定结论的原由 ;
5. 如果 BSE 确定曾违反联邦或州的法律 , CIR 应包含 LEA 或其他公共机构对处理以下事宜须采纳的改正措施 :
  - a. 如何对任何服务遭到否决进行补救 , 包括 ( 如适用 ) 提供赔偿服务、货币补偿或适用于学生需求的其他改正措施 ;
  - b. 在今后对所有残疾学生适当提供服务 , 确保不会再次出现违规 ; 及
  - c. 在时限内完成改正措施。CIR 下令所有纠正措施必须包括每个纠正措施必须完成或执行的日期。日期可能会在 45 至 60 天内 , 但不会迟于 CIR 发令之日起一年。
6. 当 CIR 下令采取改正措施 , BSE 将会向 CIR、投诉人或其他公共机构发送特殊教育合规之基础教育通函 (Special Education Compliance BEC) 及未能执行改正措施表格 (Failure to Implement Corrective Action)。

- H. 如果 CIR 未在 BSE 收到投诉之日起 60 个日历日内下令，将会视为超期。如果存在有关特定投诉的特殊情况或投诉人和 LEA 或相关的其他公共机构同意延长调解或其他争议解决办法所用的时间，则可延长时限。如需延长时限，投诉人、LEA 或其他公共机构将会收到 BSE 就延长时限需要发出的书面通知。

- I. 如果任何一方不同意 CIR 下定的结论，其有权提交在调查时未被审议或未被使用的额外信息。该信息须在 CIR 日期后的 10 个日历日内提交。BSE 将会确定额外信息是否足以对根据调查结果下定的结论再次审查。在确定信息的充足性后，BSE 将会书面告知各方其重新审议所得结论的决定。
- J. 一旦最终完成投诉调查报告，BSE 员工将会要求 LEA 或其他公共机构执行所有改正措施。
- K. BSE 将向投诉人转发一份由 LEA 或其他公共机构提交的文件，该文件用于检查改正措施的完成情况。在将该文件发送给投诉人后的 10 个日历日内，投诉人可向 BSE 提交书面回应。
- L. BSE 员工将会保留与投诉人、LEA 或其他公共机构就执行改正措施进行联络的日志。

## VII. 有关早期干预 (3 至 5 岁) 的投诉

如果投诉人纳入一致书面协议 (Mutually Agreed Upon Written Agreement (MAWA)) 的指控，提供特殊教育早期干预服务和计划的机构曾违反 IDEA 22 Pa. Code 第 14 或 711 章或 2009 年之 212 法案的规定，儿童发展办公室和早期学习办公室 (Office of Child Development and Early Learning (OCDEL)) 将负责处理州投诉解决流程。BSE 将投诉转发给：

Office of Child Development and Early Learning (OCDEL)  
Bureau of Early Intervention Services (BEIS)  
Pennsylvania Department of Education  
333 Market Street, 6<sup>th</sup> Floor  
Harrisburg, PA 17126-0333  
电话：(717) 346-9320  
传真：(717) 346-9330

## VIII. BSE 权力之外的投诉

如果投诉包括有关种族、信仰、性别、年龄、肤色、民族出身、婚姻状况或行为的歧视指控且该指控根据特殊教育法律或法规之外的其他法律法规进行处理，BSE 将书面告知各方该指控不在其调查权力的范围之内。在该通知中，BSE 将会向投诉人提供对此类具体指控具有管辖权的适当机构的名称和地址（如知）。

有关歧视或公民权利的问题可询问：

Pennsylvania Human Relations Commission  
333 Market Street, 8<sup>th</sup> Floor  
Harrisburg, PA 17101-2210  
电话：(717) 787-4410 (语音电话)  
(717) 787-7279 (电传)  
网址：[www.phrc.pa.gov](http://www.phrc.pa.gov)

Office for Civil Rights  
U.S. Department of Education  
The Wanamaker Building  
100 Penn Square East, Suite 515  
Philadelphia, PA 19107-3323  
电话：(215) 656-8541  
电子邮件：[OCR.Philadelphia@ed.gov](mailto:OCR.Philadelphia@ed.gov)

U.S. Department of Education  
Office for Civil Rights  
Lyndon Baines Johnson Department of Education Building  
400 Maryland Avenue, SW  
Washington, DC 20202-1100  
电话：(800) 421-3481  
TDD：(800) 877-8339  
电子邮件：[OCR@ed.gov](mailto:OCR@ed.gov)

有关教育人士不当行为的问题可发送至：

Pennsylvania Department of Education  
Office of Chief Counsel  
Attn: Legal Assistant  
333 Market Street, 9<sup>th</sup> Floor

Harrisburg, PA 17126-0333  
电话：(717) 787-5500

对于有关经过正式流程进行调解所达成的协议或解决会议尚未得到执行的指控，**BSE 将不会进行调查。此类投诉应提交至具有管辖权的主管法院进行解决。**

## **IX. 根据本节规定及正式程序聆讯项下的投诉**

- A. 如果所收到的投诉亦为正式程序聆讯的议题或所含指控中其中一项或多项指控为正式程序聆讯的一部分，**BSE 须搁置在正式程序聆讯中正在处理的投诉，直至听证会做出结论为止。对于不作为正式程序聆讯一部分的投诉中的指控，将根据 BSE 投诉程序在适用时限内进行处理。BSE 将书面告知各方搁置指控的决定以及有关将通过投诉流程处理的指控的信息。**

欲了解有关正式程序聆讯的额外信息，请联系：

Office for Dispute Resolution  
6340 Flank Drive  
Harrisburg, PA 17112-2793  
电话：(800) 222-3353  
电子邮件：[odr@odr-pa.org](mailto:odr@odr-pa.org)

- B. 如果某项指控在向 BSE 提交的投诉中被提起且该指控先前已在正式程序聆讯中对相同方做出决定，则聆讯决定对各方有约束力，且 BSE 将会据此告知投诉人、LEA 或其他公共机构。

## **X. 投诉解决**

在收到双方签署的通知告知投诉即已由 LEA 通过调节或其他纠纷解决办法圆满解决或已被投诉人撤回后，BSE 将会视投诉已得到解决。

## **XI. 活动证明/后续投诉流程**

在 BSE 开具 CIR 确定出现违反联邦或州的法律或法规时，BSE 将会要求 LEA 或其他公共机构提交检定改正措施完成情况的文件。

BSE 将会向 LEA 或其他公共机构提前 10 天发送提醒函，提醒其截止时间以及在 10 个日历日内提交给 BSE 的文件。

若未在截止日期前收到改正措施，将会采取以下措施：

1. 在改正措施截止日期后的 5 个日历日内，特殊教育顾问将会联系投诉人（通过电话并以书面形式）以及 LEA 或公共机构检验改正措施的完成情况并向 LEA 或公共机构获取书面保证和文件。如果投诉人认为纠正措施没有得到执行，该文件将会在发送给投诉人的信函中提及且投诉人将会获得 BSE 的相关联系信息。
2. 在改正措施截止日期后的 10 个日历日内，分部处长将会以书面方式联系 LEA 或其他公共机构的主管、首席执行官或执行主任，以确定需要执行必要改正措施的行动并分派落实改正措施的截止日期。LEA 或其他公共机构就 CIR 的强制改正措施合规事宜做出的提议应与投诉人共享。

3. 在改正措施截止日期后的 20 个日历日内，局长将会在 PDE 安排会议，主管、首席执行官或执行主任须出席解决不合规事宜以及（如需）将用来达成合规的执行机制。出席会议的局职员将包括局长（或指定人员）、特殊教育顾问、分部处长及（若提出请求）首席顾问办公室的律师。局长可酌情决定须出席或受邀出席的其他人士（包括投诉人）。投诉人将会获得有关该会议的通知。
4. 在该会议日期后的 10 个日历日内，BSE 将会发出有关会议结果概要的函件（即确认 LEA 或其他公共机构同意加快改正措施的完工进度并说明未能遵守协议的处罚，或在没有协议的情况下规定 BSE 打算施行的执行改正措施）。BSE 将会向投诉人发送函件副本。

如果未在 CIR 提及的改正措施截止日期后的 30 个日历日内达成合规，BSE 将会采取执行措施。

- A. 各方可根据 CIR 规定请求技术援助。技术援助请求须及时提出，以免耽误完成改正措施。
- B. BSE 员工将会审查所采取的措施并确定其是否符合所需措施。
  1. 若所采取的措施与改正措施相符，BSE 将会书面告知各方 BSE 的决定并完结投诉。
  2. 若 LEA 或其他公共机构所采取的措施未能圆满改正识别出的问题，BSE 将会与 LEA 或其他公共机构紧密合作，确定所采取的措施未能达到所需效果的原因以及获得预期效果的额外策略。



3. 若 LEA 或其他公共机构仍未在指定时间内完成改正措施，BSE 将会书面告知 LEA 进行执行制裁，具体内容可见于此类程序中。

## **XII. 执行**

若 LEA 在 CIR 规定日期截止之前或根据第 XI 条的程序延续的日期截止之前完成改正措施，BSE 将会根据 22 Pa. Code §14.102(a)(4) 及相关的特殊教育合规之基础教育采取执行措施。

## **XIII. 公众意识工作**

- A. 公共机构须确保已向学生父母、律师及学校人员说明投诉程序，包括程序性保障措施。
- B. BSE 通过向律师组织、LEA 或其他公共机构人员传达信息宣传投诉程序及所要求的其他信息。BSE 已向律师及学生父母团体提供相关信息及介绍，包括宾夕法尼亚之残疾人权利 (Disability Rights Pennsylvania)、发展性残疾人士的保护和律师支持 (Protection and Advocacy for Individuals with Developmental Disabilities) 及州和本地工作小组。您亦可在 PDE 网站上获取有关程序的信息。