

特殊教育局 投訴資訊 公示及表格

2023 年 11 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。
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
607 South Drive, 5th Floor - East Wing
Harrisburg, PA 17120

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

姓名縮寫簽名 日期