

特殊教育 州投诉 信息指南



Delaware
Department of Education

John G. Townsend Building
401 Federal Street, Suite 2
Dover, DE 19901

电话：(302) 735-4210

传真：(302) 739-2388

<https://education.delaware.gov/>

特殊儿童资源工作组 2023 年 7 月

本文件有多种语言版本；请访问：<https://www.doe.k12.de.us/rightsandresolution>
如果您需要其他翻译文件，请联系特殊儿童资源工作组（Exceptional Children Resources）。

概述

《残疾人教育法》（IDEA）要求各州为家长、学区、特许学校和其他私人 and 公共机构提供解决与向残疾儿童提供免费、适当的公共教育（FAPE）相关的争议的方法。特殊教育“州投诉”是 IDEA 要求的争议解决方法之一。任何私人或公共组织、公共机构或个人（包括来自其他州的个人）都可以针对任何涉嫌违反 IDEA B 部分或特拉华州教育部（教育部）有关残疾儿童教育法规的行为提出州投诉。

教育部制定本指南的目的是向家长、当地教育机构（LEA）和相关公民通报州投诉流程以及向教育部提出州投诉的程序。教育部负责根据这些程序调查和解决向教育部提出的投诉。教育部还负责监督因投诉调查而采取的任何纠正措施的完成情况，包括确保遵守纠正措施的步骤，例如酌情提供技术援助和采取额外的执法行动。

提交州投诉

州投诉通过向教育部提交书面投诉发起。

任何私人或公共组织、公共机构或个人，包括来自其他州的个人，都可以提交一份符合要求且签署好的书面州投诉。

州投诉必须采用书面形式，由投诉人签署，并包括以下内容：

- (1) 关于学区、特许学校或其他公共机构违反 IDEA B 部分要求或有关残疾儿童教育的教育部法规的声明；
- (2) 该声明所依据的事实；
- (3) 投诉人、法定代表人（如有）或代表公共机构或私人组织提出投诉的个人的签名和联系信息；
- (4) 如果该指控针对特定儿童的侵权行为，还应该包括：
 - (a) 孩子的姓名和居住地址；
 - (b) 孩子就读的学校名称；
 - (c) 如果是无家可归的儿童或青少年（《麦金尼-文托无家可归援助法》（McKinney-Vento Homeless Assistance Act）所指的范围内），该儿童的可用联系信息以及该儿童就读的学校名称；
 - (d) 对儿童问题性质的描述，包括与问题相关的事实；和
 - (e) 提出申诉的一方在提出申诉时在已知且可行的范围内提出的问题解决方

州投诉还可以包括选填的附加信息，例如：发生涉嫌违规的时间范围以及在提交投诉之前为解决

问题所做的尝试的相关描述（如有）。
投诉所指控的违规行为必须是在教育部收到投诉日期之前不超过一（1）年期限所发生的违规行为。州投诉可以指控学区、特许学校或其他公共机构未能向特定儿童或一组儿童提供免费的适当公共教育。如果某些基于适用于儿童群体的政策、做法或程序与 IDEA B 部分、联邦法规和/或相应的特拉华州法律不一致，州投诉也可以指控此类基于适用于儿童群体的政策、实践或程序的系统性违规行为。

教育部提供《[特殊教育州投诉表](#)》和说明，以供个人、组织和公共机构在提出投诉时使用。只要使用的表格或文件符合内容要求，投诉人可以使用这份投诉表或其他表格及文件。《特殊教育州投诉表》以及其他资源，包括 IDEA 法规、州法规和州投诉案例调查结果，可在以下网址查阅：<https://www.doe.k12.de.us/rightsandresolution>，也可以在本文件的附件中查阅。

投诉必须由提交投诉的个人、组织或公共机构代表签署，并亲自递送、邮寄、传真或发电子邮件至：

特殊儿童资源工作组主任
特拉华州教育部
John G. Townsend Building
401 Federal Street, Suite 2
Dover, DE 19901
传真 (302) 739-2388
电子邮箱：dispute.resolution@doe.k12.de.us

在特殊儿童资源工作组确认已收到经签署的投诉之前，州投诉不会被视为已收到。可以接受电子签名。教育部通过电子邮件接受州投诉。

在将投诉发送给教育部的同时，投诉人还必须将投诉副本发送给学区、特许学校或为儿童提供服务的其他公共机构。投诉人未能向对方发送投诉副本不会延迟教育部的六十（60）个日历日调查时间表的开始时间。在指派调查员后，教育部将向对方发送一份投诉副本以及《州投诉通知》。

教育部回应

收到州投诉后，教育部将在其上标记为“已收到”，并且标记收到的工作日。

在收到州投诉后一（1）个工作日内，教育部将向 LEA 和投诉人发送一份投诉副本以及已收到投诉的通知。

在收到投诉后五（5）个工作日内，教育部应指派一名调查员，并向投诉人以及涉及投诉的学区、特许学校或其他公共机构发送确认收到投诉的书面通知。

州投诉通知应包括：

- （1） 指定的投诉调查员的姓名；
- （2） 教育部收到投诉的日期的确认以及根据六十（60）个日历日的时间表做出书面决定的截止日期的确认；
- （3） 批准延长六十（60）个日历日期限的程序；
- （4） 通知双方有权以口头或书面形式向教育部提交与投诉中的指控相关的额外信息；
- （5） 通知学区、特许学校或公共机构有权在收到投诉后十五（15）个日历日内提交对投诉的答复，和/或解决投诉的建议，包括使用调解；

- (6) 关于投诉人和学区、特许学校或公共机构自愿免费参与通过教育部的调解计划和特拉华大学的特殊教育友好冲突解决合作伙伴（SPARC）冲突解决计划（CRP）调解的信息；
- (7) 教育部的特殊教育州投诉程序（Department's Special Education State Complaint Procedures）；
- (8) [《特拉华州特殊教育家长和儿童权利程序保障》](#)； 以及
- (9) 向涉及投诉的学区、特许学校或公共机构提供的州投诉副本。

教育部应将州投诉通知及其附件发送给学区负责人或特许学校校长、以及特殊教育主任或特殊教育首席管理员。

如果教育部确定投诉未包含所有要求的内容，教育部应在收到投诉后五（5）个工作日内以书面形式通知投诉人。 教育部应驳回投诉，并向投诉人提供重新提交投诉的指示以及[《特拉华州特殊教育家长和儿童权利程序保障》](#)的副本。 重新提交的投诉将被视为新投诉。 因此，六十（60）个日历日的时间表将从教育部收到重新提交的投诉时开始计算。

教育部可能会拒绝调查投诉的原因示例：

- (1) 投诉未签名，或未包含所需的联系信息；
- (2) 投诉未说明去年发生的违规行为； 或者
- (3) 该投诉并未指控违反 IDEA、联邦或州特殊教育法规的情况。 例如，指控违反第 504 条的投诉无法根据 IDEA 投诉流程进行处理。

如果针对同一问题提出州申诉和正当程序申诉，听证会应优先于州申诉程序。 如果州投诉问题也是正当程序听证会的主题，或者如果州投诉包含多个问题，且其中一（1）个或多个问题属于听证会的一部分，则教育部应：

- (1) 根据必要情况与小组主席进行沟通，以核实需要进行正当程序听证会的问题；
- (2) 搁置正当程序听证会中正在处理的州投诉的任何部分，直至听证会结束；
- (3) 向各当事方提供书面通知，明确在听证会结束前搁置的州投诉部分； 并且
- (4) 解决州投诉中不属于涉及相同当事方的正当程序听证会一部分的任何问题。

与未决的正当程序听证会无关且不同的问题应由教育部进行调查，并在六十（60）个日历日的时间内解决。

未能执行正当程序听证会决定的投诉也可由教育部解决。

如果州投诉中提出的问题先前已在涉及相同当事方的正当程序听证会上得到解决，则正当程序听证会对该问题具有约束力，并且教育部会将该约束力告知投诉人。

调查和书面决定的时间表

教育部必须在收到投诉后六十（60）个日历日内完成调查并发布书面决定。

书面决定应在第六十（60）个日历日或之前到期发布，如果到期日恰逢周六、周日或法定节假日，也不应延续到下一个工作日。

仅当存在特殊情况证明需要延长期限或双方同意延长期限以参与调解或其他替代性争议解决方式时，教育部才可以允许延长六十（60）个日历日的期限。

教育部不得将当事人参与调解本身视为需要延长六十（60）个日历日期限的特殊情况。但是，当双方同意延长六十（60）个日历日的时间表以参与调解时，可以准予延期。如果双方同意参与调解，但不同意延长投诉解决期限，并且调解未能成功解决争议，则教育部必须确保该投诉在收到投诉后六十（60）个日历日内得到解决。

延期由特殊儿童资源工作组主任（Director of the Exceptional Children Resources Work Group）批准。教育部会根据具体情况考虑是否因特殊情况而适当延长特定投诉的六十（60）个日历日的期限。

如果批准延期，教育部应通知双方，并说明延期的依据和做出决定的延期期限。

对投诉的回应和初步解决

教育部应向涉及投诉的学区、特许学校或其他公共机构提供机会，以供他们提交对投诉的书面答复并提出针对投诉的解决方案。对投诉的书面答复应在教育部收到投诉后十五（15）个日历日内发送给教育部，并需要给投诉人发送一份副本。

早期解决可能包括使用州府资助的调解来处理 and 解决投诉。教育部通过特拉华大学的特殊教育友好冲突解决合作伙伴（SPARC）冲突解决计划（CRP）向各当事方免费提供调解服务。通过特殊教育友好冲突解决合作伙伴（SPARC）进行的调解由具有特殊教育知识的合格且独立的调解员进行；他们可以帮助各当事方尝试达成双方都能接受的解决方案。

向教育部提交投诉后，特殊教育友好冲突解决合作伙伴（SPARC）代表将联系各当事方，探讨他们寻求调解的意向并对其解释相关流程。

调解必须是当事人自愿的选择。调解过程中的每次会议都必须及时安排，并在投诉各当事方方便的地点举行。

调解不得用于否认或拖延 IDEA B 部分和教育部法规赋予家长的权利。调解必须由受过有效调解技术培训的合格且公正的调解员进行。必须允许家长在调解中由他们选择的个人陪同并为其提供建议。参与调解的任何学区或特许学校都应确保公共机构的个人有权做出决定并将资源投入到参加调解的商定服务中。

如果双方通过调解程序解决争议，双方必须签署一份具有法律约束力的协议；其中规定解决方案，并声明调解过程中发生的所有讨论都将保密，不得在任何后续正当程序听证会上或民事诉讼中用作证据。该协议必须由家长和有权约束公共机构的学区或特许学校代表签署。

如果调解达成解决所有投诉问题的书面协议，特殊教育友好冲突解决合作伙伴（SPARC）将通知教育部；然后，投诉将被驳回。如果调解部分解决了投诉问题，教育部应根据调解达成的协议调查剩余问题。

如果州投诉由涉及特定儿童的非家长或组织提出，教育部应向该投诉涉及的家长、学区、特许学校或公共机构提供调解服务。教育部不向非家长或组织提供涉及特定儿童教育权利的投诉的调解服务。但是，如果父母提出要求，并且父母提供书面同意披露孩子的个人身份信息，则非父母可以陪同父母参加调解。

学生信息的保密性

《家庭教育隐私权法案》（The Family Educational Rights to Privacy Act）（FERPA）、20 U.S.C. 第 1232g 条、34 C.F.R. 第 99 点、以及相应的州法律和法规适用于教育部对学生个人信息进行调查的各个方面。

FERPA 将保护学生教育记录的隐私。一般来说，学校和公共机构必须获得书面同意才能发布学生教育记录中的任何信息。然而，FERPA 规定的书面同意要求存在多个枚举的例外情况。

当 FERPA 提出要求同意书时，必须签署同意书并注明日期，指定可以披露的记录，说明披露的目的，并确定可以披露的人员。

教育部应要求提出州投诉的家长签署书面同意书，允许在投诉和调查涉及各当事方之间披露受保护的学生信息。

投诉调查员负责联系家长，向家长解释《家长同意披露个人身份信息表格》（Parental Consent for Release of Personally Identifiable Information），并将签署好的表格转发给教育部。

非家长提出的投诉

如果州投诉由家长以外的组织或个人提出，则必须先获得家长的同意，然后，教育部才能向投诉人提供有关儿童的个人信息，以作为投诉和调查的一部分。

教育部应向投诉人发出通知，说明在未经家长同意披露有关儿童的个人信息的情况下，教育部无法针对投诉或调查直接回复投诉人。如果投诉人未能提供家长同意，教育部应进行调查，并直接向家长和涉及投诉的学区、特许学校或其他公共机构发出书面决定。

教育部还应向家长发送州投诉通知，并包括对 FERPA 条款的解释，并说明家长可选择同意或不同意向投诉人披露有关儿童的个人信息。

投诉调查员负责联系家长，向家长解释《家长同意披露个人身份信息表格》，并将签署好的表格（如果由家长签署）转发给教育部。

如果未获得家长同意，教育部应根据具体情况决定是否可以与投诉人分享教育部的投诉解决结果。投诉决定可能会涉及儿童的个人信息，并且，教育部可能无法向投诉人发布其决定。

投诉调查

投诉调查员可以是教育部的雇员或教育部的承包商。

如果教育部认为有必要，教育部应进行独立的现场调查。并非每项投诉都需要进行独立的现场调查，而是应该由教育部根据具体情况决定。

接到任务后，调查员应联系投诉人、学区、特许学校或其他公共机构，讨论投诉指控，并继续调查。调查员应让投诉人有机会以口头或书面形式提交有关投诉中指控的补充信息。

书面决定

调查完成后，投诉调查员应准备一份书面决定草案，并将其提交给特殊儿童资源工作组主任，以供最终确定。

最终书面决定应由特殊儿童资源工作组主任发布，并向家长、涉及投诉的学区、特许学校或公共机构发出通知。

教育部应审查所有相关信息，并独立确定学区、特许学校或其他公共机构是否违反 IDEA B 部分的要求或教育部有关残疾儿童教育的法规。教育部的书面决定应：

- (1) 总结投诉问题和涉嫌违规行为；
- (2) 确定当事人和调查过程，包括受访者；
- (3) 根据调查期间收到的信息，针对与每个投诉问题和涉嫌违规行为相关的事实进行简要的认定；
- (4) 针对每项投诉问题和涉嫌违规行为引用相关联邦和州法律法规；
- (5) 根据适用的联邦和州法律得出学区、特许学校或其他公共机构是否符合特殊教育要求的结论，并包括教育部做出决定的理由；
- (6) 说明教育部最终决定的理由。
- (7) 如果发现学区、特许学校或其他公共机构不符合规定，明确教育部下令采取的纠正措施，并规定明确的时间表，以确保尽快完成每项纠正措施；并且
- (8) 如果通过在书面决定中解释没有发现违规行为，则关闭投诉。

决定书应当排除与投诉问题和涉嫌违法行为无关的非相关材料和事实。

书面决定应包括有关儿童和参与调查的个人的必要个人身份信息。

在可能的情况下，书面决定应使用一般术语（例如“学生”、“地区”或“教师”）来提及各当事方。

教育部在教育部的网站上发布按学年列出的投诉程序和书面投诉决定，以供公众查阅。在公开发布之前，会根据决定对个人身份信息进行编辑，以确保遵守 FERPA 以及保护机密学生信息的相关州法律和法规。

纠正措施

如果教育部发现违规行为，书面决定应具体说明学区、特许学校或其他公共机构必须采取的措施以使其符合规定。

教育部应下令采取具体纠正措施，以纠正拒绝服务或违反程序的行为，其中可能包括但不限于学区、特许学校或其他公共机构的补偿性教育、员工培训和专业发展，以及未来针对残疾儿童提供服务的适当补救措施。

书面决定应包括要求学区、特许学校或其他公共机构对决定做出回应并实施纠正措施的明确时间表。

教育部可以指示学区、特许学校或其他公共机构制定纠正行动计划。该计划应规定时间表和足够的细节来描述如何纠正违规行为，并且必须得到教育部的批准。

教育部负责跟踪并确保在投诉过程中的纠正措施得以实施。教育部应在书面决定中规定的时限内尽快核实纠正措施是否实施，且纠正措施的实施不得迟于教育部发现不符合规定的情况下一（1）年。

教育部应通过书面信函或现场访问并根据需要进行记录审查，定期与学区、特许学校或公共机构进行跟进，以确认纠正措施的完成情况。

如果学区、特许学校或公共机构提交令人满意的证据，证明纠正行动计划中的所有行动均已完成且违规纠正得到验证，教育部应将这个结果通知学区负责人、特许学校主任或特殊教育主任和投诉人。教育部还可能继续监督学区、特许学校或其他公共机构，并要求采取额外行动，以确保未来遵守联邦和州法规。

教育部确保通过技术援助活动、谈判和纠正措施实施书面决定，以实现合规性。

不得上诉或复议

教育部不接受或接收针对州投诉决定的上诉，也不会接受或接收针对州投诉决定的复议请求。如果问题仍有争议，家长、学区、特许学校或公共机构可以通过调解或提出正当程序投诉来请求正当程序听证会。

针对教育部提出的州投诉

如果可能，针对教育部提出的投诉应分配给教育部签约的调查员，而不是教育部员工。

如果针对教育部提出投诉，并包括针对特殊儿童资源工作组主任（Director of the Exceptional Children Resources Work Group）的指控，则投诉决定应在发布前由副部长（Associate Secretary）、副部长（Deputy Secretary）或教育部长（Secretary of Education）审查和批准。应立即通知负责特殊教育的副总检察长，并且向其提供州投诉的副本。

公众意识

教育部根据要求向学区、特许学校和公共机构工作人员、家长、州长杰出公民咨询委员会（Governor's Advisory Council for Exceptional Citizens）和其他倡导团体公开其投诉程序。此外，教育部还与特拉华州家长信息中心（Parent Information Center of Delaware, Inc.）和 SPARC 合作，以确保人们了解这些程序。除了教育部发布并按学年列出的经过编辑的投诉决定外，教育部还在教育部网站上发布了投诉程序。