



問題解決系統辦公室

特殊教育州投訴程式指南

更新於 2025 年 5 月 29 日

目錄

I.	關於 PRS 及本指南	4
II.	技術援助	6
III.	PRS 的許可權/管轄範圍.....	6
IV.	提出特殊教育投訴	7
	a) 向另一方提供投訴副本.....	8
	b) 保密性和協力廠商資訊訪問	9
V.	提出投訴所需提供的內容	10
VI.	提交特殊教育投訴的時限	11
	a) 收到日期	11
	b) 投訴處理	12
VII.	投訴待決期間的解決嘗試	12
VIII.	調查時限	13
IX.	撤回投訴	13
X.	開展調查	14
	a) 投訴人提交補充資訊的最後機會	15
	b) 可能的後續資訊請求.....	15
XI.	決定	16
XII.	糾正措施	16
XIII.	當事方在 PRS 投訴程式期間獲取資訊的權利.....	19
XIV.	決定的終局性	20
XV.	BSEA 和 PRS 特殊教育投訴	21

a) 調解和 PRS 特殊教育投訴.....	21
b) 正當程式聽證和 PRS 特殊教育投訴.....	22
XVI. 禁止報復	23
XVII. 關於自費就讀私立學校學生的投訴	23
XVIII. 本教育部的總體監督	24
XIX. 術語表.....	25

中小學教育部（以下簡稱本教育部）轄下的問題解決系統（以下簡稱 PRS）辦公室為學生、家庭、學區和其他社區成員提供便捷管道，使其能夠獲取有關學生權利和教育選擇的資訊，並獲得及時、準確、公平的爭議解決途徑。

I. 關於 PRS 及本指南

教育部致力於幫助個人、學校和學區解決問題，並鼓勵學區和學校迅速採取行動，回應有關學生教育計畫的問題和擔憂。通過 PRS，本教育部按照適用的聯邦和州法律法規處理投訴。本指南僅限於涉及 PRS 處理以下投訴的程式：聲稱違反 [《殘障人士教育法案》\(IDEA\) B 部分](#)、此法案的 [實施條例](#) 或州特殊教育法 ([M.G.L. c. 71B](#)) 或州特殊教育條例 ([603 C.M.R. 28.00](#) 或 [603 C.M.R. 18.00](#))。

我們鼓勵各方在提出投訴之前、期間和之後繼續合作解決爭議。如果各方解決了投訴中提出的全部或部分問題，投訴人可以撤回已解決的問題。

請注意，本指南涉及術語表中定義的特殊教育投訴。如果您想提出 *通識教育投訴*，請聯繫 PRS 獲取更多資訊。請注意，某些與 PRS 處理特殊教育投訴相關的要求不適用於其他投訴。例如，適用於特殊教育投訴的解決時間表不適用於通識教育投訴。

與 PRS 溝通

有幾種方式可以就問題或疑慮聯繫 PRS。最常見的是發送電子郵件或直接致電辦公室。PRS 專員在每個工作日上午 8:45 至下午 5:00 期間通過以下聯繫方式提供服務：

Problem Resolution System Office
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education
135 Santilli Highway - Everett, MA 02149
主機電話：781-338-3700
TTY: N. E. T. Relay: 1-800-439-2370
傳真：781-338-3710
電子郵件：DESECompliance@mass.gov

本教育部可提供超過 140 種語言的電話口譯服務。根據需要，PRS 工作人員可以立即聯繫電話口譯員為通話提供口譯服務。

當向 PRS 合規郵箱發送電子郵件時，郵件將被轉發給 PRS 專員進行適當回復。如果郵件使用英語以外的語言，PRS 將安排郵件翻譯並進行適當跟進，可能包括用原始郵件所用語言發送書面回復。

PRS 致力於為所有相關方（包括家庭、教育工作者和社區成員）提供通融條件。為此，有關 PRS 的資訊已在[本教育部網站](#)上發佈，並包含在[家長程式保障通知](#)中。

PRS 專員的職責

PRS 專員是本教育部工作人員，負責向公眾提供技術援助並調查向 PRS 提交的投訴。一旦提交投訴，PRS 專員通常就成為相關各方在其 PRS 投訴期間的連絡人。為了向社區提供及時準確的支援，PRS 專員還可能諮詢本教育部的其他專業人員、其他機構或資源，以解答問題或請求澄清適用要求。

II. 技術援助

PRS 可為家長/監護人、學校人員和其他公眾提供有關州和聯邦教育法律、法規和政策的指導並回答一般性問題。如需請求 PRS 提供技術援助，請使用本指南第一部分中列出的聯繫方式。

III. PRS 的許可權/管轄範圍

PRS 有權調查自投訴受理之日起一個自然年內所提出的指控。這些指控可能包括學區或公共機構違反 IDEA 的 B 部分、該法規的實施條例或州特殊教育法律法規的要求。PRS 處理的指控範例包括但不限於：

- 對學區或公共機構的資格認定提出質疑的投訴；
- 程式性問題和與要求實施相關的事項；
- 指控學區或公共機構拒絕提供免費適當的公共教育（FAPE）的投訴，包括投訴人代表個別學生尋求學費報銷或要求公費就讀私立學校；以及
- 指控學區或公共機構未能按照 IDEA B 部分、其實施條例或州特殊教育法律法規，向個別或群體學生提供 FAPE 的投訴。

PRS 有權調查涉及個別學生或學生群體的指控。此外，PRS 負責確定其是否對投訴中的部分或全部指控具有管轄權。PRS 不會調查其不具有管轄權的指控。如果 PRS 對投訴中的任何指控都沒有管轄權，PRS 將向各方提供書面通知，說明不予調查的原因。如果 PRS 僅對投訴中的部分指控具

有管轄權，PRS 將向各方提供書面通知，列明已結案的指控、結案原因以及 PRS 將調查的屬於其許可權範圍內的指控。

有關州投訴的更多資訊，請參閱[美國教育部特殊教育項目辦公室](#)的指導意見。

IV. 提出特殊教育投訴

任何個人或組織（包括來自其他州的）都可以向 PRS 提出投訴，指控學區、公立學校、教育協作組織、特許學校、經批准的私立特殊教育學校或任何公共機構¹（根據 34 C.F.R. § 300.33 的定義）未能遵守以下要求：

- 《殘疾人教育法》(IDEA) B 部分；或
- 34 C.F.R. § 300 中 IDEA B 部分的實施條例；或
- 麻塞諸塞州特殊教育法 (M.G.L. c. 71B)；或
- 本教育部在 603 C.M.R. 28.00 或 603 C.M.R. 18.00 中的特殊教育條例。

向 PRS 提交的投訴可以針對個別學生或學生群體的違規行為，後者可稱為系統性投訴。

PRS 通過其線上系統接受投訴，可以通過 PRS 網頁訪問：doe.mass.edu/prs/。網站上提供了填寫投訴表的說明。

¹ 作為州教育機構，本教育部屬於 34 C.F.R. §300.33 項下公共機構的定義範圍。因此，根據 [34 C.F.R. §§300.151 至 300.153](#)，任何個人或組織都可以向 PRS 提出申訴，指控本教育部違反 IDEA B 部分或其在 34 C.F.R. 第 300 部分的實施細則。任何此類申訴都必須滿足 34 C.F.R. § 300.153 中列出的要求，並將按照 IDEA B 部分、其實施細則和本指南的要求進行處理。但請注意，PRS 無需且不接受或處理根據州法律或法規（包括但不限於 G.L. c. 71B、603 CMR 18 或 28）對本教育部提出的申訴。

PRS 投訴表可在 PRS 網站上以多種語言獲取，並可根據需要翻譯成其他語言。此外，投訴可以用任何語言提交。如果 PRS 知道投訴人的主要語言不是英語，PRS 將以英語和其主要語言提供所有口頭和書面溝通。如果向 PRS 提交的投訴使用非英語語言，調查員將安排投訴的翻譯。雖然 PRS 建議使用其線上投訴表，但投訴人不必使用它（有關提交投訴的其他方式，請參見下文）。

PRS 通常不會對匿名提交的投訴發佈標準報告。但是，PRS 可以酌情使用匿名投訴中包含的資訊來行使本教育部的一般監督權（更多資訊請參見本指南的第(XVIII)節）。

提交投訴的其他方式

除了上述線上投訴表外，PRS 還接受通過傳真、電子郵件、美國郵政和親自提交的投訴。任何希望或需要獲取投訴表紙質副本、難以訪問線上表格、有其他問題或需要協助提交投訴的人，都可以聯繫 PRS 辦公室尋求支持。PRS 工作人員可以為無法以書面形式提交投訴的投訴人提供合理協助。這種合理協助可能包括通過電話記錄投訴人的口頭投訴。如需尋求提交 PRS 投訴的支持，請聯繫 PRS 辦公室：

Problem Resolution System Office

Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education

135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

主機電話：781-338-3700

TTY: N. E. T. Relay: 1-800-439-2370

傳真：781-338-3710

電子郵件： DESECompliance@mass.gov

a) 向另一方提供投訴副本

投訴人必須在向 PRS 提交投訴的同時，向被投訴的學區、學校或公共機構發送一份簽名的書面投

訴副本。如果通過 PRS 線上投訴表格提交投訴，投訴副本和所有上傳的檔將自動發送給投訴人指定的實體。

b) 保密性和協力廠商資訊訪問

與 PRS 投訴相關的資訊存儲在電子資料庫中，能夠訪問該電子資料庫的人員都必須遵守[麻塞諸塞聯邦資訊安全政策和標準](#)。

除非 PRS 獲得書面同意授權其共用此類資訊，或有其他檔授權協力廠商訪問受保護資訊（例如，根據 [34 C.F.R. § 99.31\(a\)\(9\)\(i\) 和\(ii\)](#) 的規定，回應合法發佈的傳票或司法法院命令），否則 PRS 不會與協力廠商共用個人可識別的學生資訊。

如果協力廠商個人或組織代表指定學生提出投訴，但未向 PRS 提供書面同意授權其共享受保護的學生資訊，PRS 將向學生的家長/監護人或適當情況下向學生本人請求資訊披露授權。

如果協力廠商個人或組織代表特定學生或學生群體提出投訴，而 PRS 未收到書面同意或其他授權其共用個人可識別學生資訊的檔，則提供給投訴人的 PRS 通信和決定中的任何個人可識別學生資訊將被編輯刪除。在某些情況下，編輯刪除可能不足以保護個人可識別的學生資訊不被披露。在這些有限的情況下，PRS 可能決定不向協力廠商投訴人提供其決定或通信的副本。這些罕見情況將由 PRS 根據具體情況酌情處理。即使 PRS 無法向協力廠商投訴人發出書面決定，PRS 仍將調查投訴並發佈書面決定，其中包括對每項指控的處理、事實認定、結論、最終決定的理由以及任何被認為適當的糾正措施。

V. 提出投訴所需提供的內容

投訴人**無需**提供宣誓或公證聲明，或宣誓書。但是，特殊教育投訴必須以書面形式提交，並由投訴人簽名，可以通過 PRS 線上投訴表格電子簽名，或提交書面簽名檔。雖然不強制要求使用 PRS 表格，但投訴必須包含以下資訊才能被視為有效：

1. 投訴必須包含對學區、公立學校、教育協作機構、特許學校、獲批准的私立特殊教育學校，或根據 [34 C.F.R. § 300.33](#) 定義的公共機構未能遵守《殘疾人教育法》(IDEA) B 部分、其實施條例 ([34 C.F.R. Part 300](#)) 或州特殊教育法律和法規的指控。投訴無需引用或列舉具體的法律或法規條款。
2. 投訴必須指控在收到投訴之日前不超過一年內發生的違規行為，符合 [34 C.F.R. § 300.151](#) 的規定。
3. 投訴必須包含指控所依據的事實。
4. 投訴人的簽名和聯繫資訊；以及
5. 如果投訴涉及個別學生，投訴必須包含：
 - 1) 學生的姓名和居住地址。
 - 2) 學生就讀學校的名稱。
 - 3) 如果是《麥金尼-文托無家可歸者援助法案》 ([42 U.S.C. § 11434a\(2\)](#)) 定義的無家可歸兒童或青少年，需提供可用的學生聯繫資訊和就讀學校名稱；
 - 4) 對學生問題性質的描述，包括與問題相關的事實；以及
 - 5) 在提交投訴時已知和可獲得的問題解決方案建議。

向 PRS 提交的任何投訴，如果指控學區、公立學校、教育協作機構、特許學校或獲批准的私立特殊教育學校違反州特殊教育法（[M.G.L. c. 71B](#)）或州特殊教育法規（[603 C.M.R. 28.00](#) 或 [603 C.M.R. 18.00](#)），也必須滿足上述 2-5 項要求。

除了上述**必需**資訊外，PRS 還可能在受理過程中要求提供某些**可選**資訊。這些資訊包括但不限於：如果與目前就讀學校不同，學生在問題發生時就讀的學校名稱，以及投訴人是否希望提交支持其指控的檔。雖然這些資訊有助於投訴程式，但投訴人無需提交這些可選資訊。

VI. 提交特殊教育投訴的時限

向 PRS 提交的投訴必須指控在收到書面投訴之日前不超過一年內發生的違規行為。投訴人可以但不必須引用或列舉具體的州或聯邦特殊教育法律或法規條款。

如果有必要確定在適用的一年時限內發生了什麼，PRS 可以獲取並考慮一年期限之外的資訊。這些資訊可用於為評估投訴範圍內的事件提供相關背景。

a) 收到日期

PRS 將按以下方式確定投訴的提交日期，用於所有相關時限：

- 1) 正常工作時間：如果在正常工作時間（工作日上午 8:45 至下午 5:00）收到投訴，投訴將被視為當日收到。

- 2) 正常工作時間之外：如果在正常工作時間之外（下午 5:00 之後、週末或節假日）收到投訴，投訴將被視為下一個工作日收到。

b) 投訴處理

PRS 將審查投訴是否包含所有必需內容，並確定是否存在不合規指控或是否需要額外資訊。如果投訴符合本指南[第 V 部分](#)概述的標準，並屬於[第 III 部分](#)概述的 PRS 管轄範圍，PRS 將開始調查。

如果 PRS 認定投訴基於上述要求不充分，將書面通知投訴人和學區、學校或公共機構，並說明投訴不充分的原因。

如果由於未包含所有必需資訊而未開始處理投訴，投訴人可以提交包含所需資訊的新投訴，這將被視為新投訴，並根據新的提交日期確定時限。

PRS 可自行決定在涉及相同當事方的情況下對多個投訴進行行政合併。PRS 將就任何行政合併向當事方發出通知。

VII. 投訴待決期間的解決嘗試

鼓勵當事方在向 PRS 提交投訴之前、期間和之後繼續合作解決爭議。在某些情況下，當事方可能會發現通過特殊教育上訴局（BSEA）獲取其他爭議解決方案很有幫助，包括調解、協助式個別化教育計畫（IEP）團隊會議和正當程式聽證。更多資訊，請訪問以下網址：

<https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>。

VIII. 調查時限

PRS 將在收到特殊教育投訴後六十（60）個日曆日內發佈書面決定。但是，PRS 可在以下情況下延長特殊教育投訴調查時限：

- 1) 當事方自願選擇參與州贊助的調解，並書面同意延長投訴調查時限以留出調解時間，或
- 2) 就特定投訴存在特殊情況，需要延期，由 PRS 根據具體情況確定。

這些情況可能包括自然災害、不可預見的情況，或與當前投訴相關的獨特事件，這些事件嚴重影響 PRS 在六十（60）天內調查投訴或當事方有意義地參與程式的能力。

如果 PRS 確定延長六十（60）天時限是適當的，PRS 專員將向當事方提供書面通知，告知其延期、延期原因以及 PRS 預計發佈書面決定的延長日期。

除上述六十（60）天時限外，與投訴相關的任何截止日期，包括向 PRS 提交材料的截止日期，均由 PRS 自行決定。任何糾正措施必須儘快完成，且在任何情況下都不得超過確定不合規後一年。

IX. 撤回投訴

投訴人可以在作出決定之前隨時選擇撤回其投訴。如果投訴人選擇在作出決定之前隨時撤回其投訴，投訴人必須聯繫被指派的 PRS 專員。

X. 開展調查

如果投訴符合本指南第 V(a)–(e) 部分所規定的要求，PRS 將開展獨立調查並獲取、審查所有相關資訊，包括：

- PRS 將根據 [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(2\)](#) 為投訴人提供機會以口頭或書面形式提交有關投訴指控的額外資訊。如果 PRS 從投訴人處收到可能改變調查範圍的額外資訊（即新的不合規指控），使其不同於原始受理確定的範圍，PRS 可自行決定將新指控納入現有調查範圍，或指示投訴人提交新的 PRS 投訴。如果 PRS 將新指控納入現有調查範圍，PRS 將通知被投訴方。
- PRS 將為公共機構提供回應投訴的機會，至少包括以下內容一
 - 由公共機構自行決定提出解決投訴的建議；以及
 - 根據 [34 C.F.R. § 300.506](#) 為已提交投訴的家長和公共機構提供自願參與調解的機會。
- PRS 可能進行現場調查。
- PRS 可能進行面談。
- PRS 可能考慮本教育部掌握的與所提出指控相關的資料和資訊。
- PRS 可能發出本地回應請求（RLR），這是本教育部向被投訴方發出的信函，為其提供回應投訴的機會，提出解決投訴的建議（如果選擇這樣做），並根據 [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(3\)](#) 為當事方提供自願參與調解的機會。RLR 還可能要求提供可能有助於本教育部調查投訴中提出的問題的具體資訊或檔。

- 如果 PRS 發出 RLR，請求中將包含收件人必須回應的日期。但是，PRS 可自行決定同意替代提交日期。
- 如果學區、學校或公共機構承認不合規，可以向 PRS 提交擬議的糾正行動計畫（CAP）供考慮。但是，PRS 將對任何不合規和必要的糾正措施作出獨立決定。
- 對 RLR 的回應稱為本地回應。投訴人必須收到本地回應和相關檔的副本。但是，提供給投訴人的本地回應可能需要進行編輯，以保護協力廠商的個人身份資訊。

如果在調查與個別學生相關的投訴期間，PRS 發現任何潛在的系統性不合規（例如，影響教室、學校或整個學區的問題），PRS 將調查發現的系統性問題，並為當事方提供回應的機會。

a) 投訴人提交補充資訊的最後機會

我們鼓勵投訴人在提交投訴時提供資訊，包括與其指控相關的任何檔。在投訴調查期間，投訴人可以口頭或書面形式提交有關指控的補充資訊。PRS 將自行決定設定投訴人提交任何補充資訊的時間表。該時間表的制定不應導致調查無法在規定時限內完成。

b) 可能的後續資訊請求

PRS 會審查與投訴相關的所有資訊。在調查過程中，PRS 可能認為有必要向一方或雙方要求補充資訊或檔。PRS 確定完成對投訴指控的全面獨立調查所需的資訊，並判定是否存在違反聯邦或州特殊教育法律或法規的情況。

雖然 PRS 必須考慮與投訴調查相關的所有資訊，但 PRS 可自行決定不考慮逾期或不及時提交的任何資訊。

XI. 決定

根據 [34 CFR § 300.152\(a\)\(4\)](#)，PRS 將審查所有相關資訊，並獨立判定學區、學校或公共機構是否違反了適用的特殊教育法律或法規。

調查完成後，PRS 將出具書面決定，針對調查中審查的每項指控，包括事實認定、結論和最終決定的理由。書面決定將以英文提供給投訴人，如有需要，可翻譯成投訴人的主要語言。

當 PRS 確定學區、學校或公共機構遵守了適用的特殊教育法律或法規時，將作出**合規**的認定，詳見書面決定。所有當事方通常都會收到書面決定的副本，該決定還會告知當事方投訴已結案。

當 PRS 確定學區、學校或公共機構未遵守適用的特殊教育法律或法規時，將作出**不合規**的認定。所有當事方通常都會收到書面決定的副本。

XII. 糾正措施

當 PRS 作出不合規認定時，可要求學區、學校或公共機構實施糾正措施。

制定糾正措施命令

PRS 有廣泛的權力來確定解決具體投訴中發現的不合規問題所需的糾正措施。糾正措施旨在解決不合規的程式、政策或流程，提供學生層面的補救措施，或兩者兼顧，且必須解決：

- 1) 未能提供適當服務的問題，包括適當解決兒童需求的糾正措施（如補償性服務或金錢賠償）；以及
- 2) 為所有殘障學生提供適當的未來服務。

糾正措施可能包括但不限於：員工培訓、額外報告要求、政策變更、金錢賠償和補償性服務。對於涉及個別學生且 PRS 發現存在不合規的投訴，糾正措施可能包括對處境類似的學生進行針對性審查（例如，記錄審查等），以確定是否需要本教育部進行進一步的系統性干預。

在某些情況下，PRS 可能要求學區、學校或公共機構進行補充報告或監督，以確保所需措施得到全面實施並持續合規。PRS 根據具體情況確定適當且必要的糾正措施。為做出糾正措施決定，PRS 會考慮不合規的性質和範圍、對相關學生的影響，以及實現合規並為所有殘障學生提供適當未來服務所需的步驟。為確定學生層面的補救措施，PRS 會酌情考慮諸如學生是否被剝奪 FAPE、錯過服務的範圍，以及學生在確定不合規期間是否未能取得有效進展等因素。

在制定糾正措施命令時，PRS 將設定學區、學校或公共機構必須採取所需行動的截止日期，以及必須向 PRS 提交檔的截止日期。這些期限由 PRS 自行決定，目的是確保儘快解決不合規問題，且在任何情況下不超過一年。

如果學區、學校或公共機構承認不合規並提出糾正措施計畫，PRS 可在獨立確定不合規後，採納、修改或拒絕所提議的糾正措施，或施加其認為適當的其他糾正措施。如果 PRS 採納所提議的糾正措施並確定糾正措施已實施，PRS 的書面決定將包括不合規認定和案件結案通知。

執行糾正措施

學區、學校或公共機構被要求在規定的截止日期前將所有必需的糾正措施提交至

PRSCAP@mass.gov。

一旦發佈包含糾正措施的決定，PRS 通常會指派一名 PRS 專家審查並確定學區、學校或公共機構是否遵守了調查結果函中要求的糾正措施。為執行命令的糾正措施，PRS 專家可以提供技術援助、發佈命令、發佈額外的糾正措施，和/或採取其他必要行動以實現合規。為驗證不合規問題的糾正情況，PRS 可採取諸如審查記錄、資料檔案和其他可靠資訊來源等步驟進行核實。

PRS 確定的不合規問題必須由學區、學校或公共機構儘快糾正，且在任何情況下不得超過 PRS 確定不合規之日起一年。[34 C.F.R. § 300.600\(e\)](#)。在極少數情況下，如果學區、學校或公共機構未能及時糾正已確定的不合規問題（即在 PRS 確定不合規之日起一個日曆年內），PRS 仍必須驗證該不合規問題隨後是否得到糾正。最終，如果 PRS 未能在一年期限內驗證不合規問題已得到糾正，PRS 將不會結案，並可能施加額外的糾正措施和/或採取其認為必要的執法行動。

一旦 PRS 確定學區、學校或公共機構已完全遵守所要求的糾正措施，PRS 將發佈結案函，概述所要求的糾正措施以及學區、學校或公共機構如何滿足這些要求。

XIII. 當事方在 PRS 投訴程式期間獲取資訊的權利

PRS 的職責是調查投訴、收集相關證據，並確定學區、學校或公共機構是否違反聯邦或州特殊教育法律或法規。聯邦 IDEA 法規不要求 PRS 允許當事方審查對方的提交材料²。然而，PRS 通常要求雙方在提交給 PRS 時收到以下類型的材料：

- PRS 投訴受理材料，包括提交給 PRS 的任何補充檔；
- 學區、學校或公共機構的本地回應提交材料；
- 根據 PRS 的判斷，對決定有重大影響且另一方無法獲取的補充檔提交材料；
- 投訴人提交的補充資訊；以及
- 最終糾正措施提交材料，除非 PRS 另有說明。

提供給投訴人的檔必須同時提供英文版本和投訴人的主要語言版本。

² 此外，OSEP 已闡明，"[州投訴程序旨在比正式提起正当程序投訴和可能的正当程序听证会 menos 具有对抗性。州投訴程序...并不为当事方提供正当程序听证会中当事方所享有的广泛程序性权利。例如，州投訴程序不要求当事方提供证据，也不要求州允许当事方审查另一方的提交材料或交叉询问证人。"71 Fed. Reg. 46540, 46605（2006 年 8 月 14 日）[致 Reilly 的信函（OSEP 2014）](#)（重点已加注）。

PRS 可自行決定對這種做法施加合理限制，包括但不限於當與對方交換資訊可能導致 PRS 延遲作出決定的情況。如果您對投訴待決期間資訊交換有任何疑問，可以與負責您案件的 PRS 專家聯繫。

XIV. 決定的終局性

PRS 的決定具有終局性，不得上訴。然而，任何一方或雙方都可以就 PRS 處理過的相同問題通過特殊教育上訴局（BSEA）尋求調解或正當程式聽證。正當程式聽證將是一個新的程式，而不是為了審查 PRS 的決定。但是，BSEA 的正當程式聽證決定對各方具有約束力，可以上訴。

如果任何一方認為 PRS 書面最終決定中的任何事實認定與調查期間提供給 PRS 的檔相矛盾，該方可在書面決定日期起十（10）個日曆日內以書面形式通知 PRS。PRS 可以選擇糾正與記錄相矛盾且影響結果和結論的任何事實認定。

請注意，這一程式嚴格限於糾正與調查中提交的證據不一致的事實認定。它**不是**為了：

- 重新審視或質疑決定中適用的法律標準；
- 對 PRS 的分析、結論或總體認定表示異議；
- 請求重新考慮結果或糾正措施；
- 引入原始記錄中未包含的新資訊。

事實糾正請求必須：

- 指出事實認定，包括其在書面最終決定中出現的頁碼和章節，並引用調查期間提交的文件中存在矛盾之處；
- 解釋為什麼該方認為事實認定存在矛盾；

- 說明存在矛盾的事實認定如何影響結果和結論。

未在最終書面決定後十（10）個日曆日內收到的糾正請求，或不包含所需資訊的請求，將不予考慮。

PRS 將審查請求，以確定在具體情況下需要和適合採取什麼行動（如果有）。雖然這一有限程式可能無法在原投訴解決六十（60）天期限內完成，但 PRS 不會延遲執行最終書面決定中要求的任何糾正措施。

XV. BSEA 和 PRS 特殊教育投訴

我們鼓勵各方繼續共同努力解決爭議。

a) 調解和 PRS 特殊教育投訴

聯邦特殊教育法要求提供自願調解來協助解決爭議。即使已經提出特殊教育投訴，各方也可隨時同意自願參與 BSEA 提供的調解程式。*如果各方同意就同時待決的 PRS 投訴事項進行 BSEA 調解，我們鼓勵各方同時通知 BSEA 和 PRS 有關 BSEA 調解和 PRS 投訴的情況。*

如果投訴中提出的指控是 BSEA 調解的主題，PRS 將要求各方自願同意延長對這些指控進行 PRS 調查的時限。

- 如果雙方**同意**為調解目的延長與 PRS 投訴解決相關的 PRS 時限，投訴將被擱置。在 PRS 投訴經各方同意擱置期間，將指派一名 PRS 專家負責持續監督該案件，並在各方無法在調解期間解決 PRS 投訴中提出的任何指控時恢復調查。PRS 專家可能會要求各方提供與調解

相關的資訊，如調解的預定日期。在預定的調解日期之後，PRS 專家將聯繫各方，確定 PRS 投訴中提出的指控是否已解決，此時任何未解決的指控將按照本指南的要求處理。

- 如果各方**不同意**為調解目的延長與 PRS 投訴解決相關的 PRS 時限，PRS 將繼續調查並根據 34 CFR 300.152(a)和(b)(1)(i)發佈最終書面決定。

如果學區、學校或公共機構和投訴人解決了投訴中提出的全部或部分指控，投訴人可以撤回投訴或投訴中的某些指控。PRS 可以應投訴人的請求結案，除非已作出書面不合規認定和結論，或出現需要 PRS 進一步行動的其他情況。但是，PRS 可以採取其認為適當的行動來解決任何系統性不合規問題或未通過調解解決的問題。

b) 正當程式聽證和 PRS 特殊教育投訴

根據 34 C.F.R. [§](#) 300.152(c)(1)，對於 PRS 投訴中提出的任何同時也是 BSEA 正當程式聽證主題的問題，PRS 必須暫停調查，直至聽證結束。

如果 PRS 投訴包括**不在 BSEA 正當程式聽證爭議範圍內的違規指控**，這些指控必須在六十（60）天期限內解決，但可有允許的延期。

如果 PRS 投訴中提出的所有指控**也是 BSEA 正當程式聽證請求的主題**，PRS 必須擱置 PRS 投訴，直至 BSEA 作出最終決定或聽證以其他方式結束。

在 PRS 投訴或其中任何指控因等待 BSEA 正當程式聽證解決而擱置期間，將指派一名 PRS 專家監督 BSEA 事項的狀態，並恢復對 BSEA 事項未解決的任何指控的 PRS 調查。對於在 BSEA 正當程式聽證期間擱置的問題，一旦 BSEA 的正當程式聽證事項結束，PRS 將確定 PRS 投訴中提出的任何問題是否未在正當程式聽證中得到解決。如果有任何問題仍未解決，PRS 將恢復對這些問題的調查。

根據 [34 C.F.R. § 300.152\(c\)\(2\)\(i\)](#)，如果 BSEA 聽證官在涉及相同當事方的正當程式聽證中已就某一問題作出裁決，聽證官的決定對該問題具有約束力，PRS 不得對同一問題進行調查。

XVI. 禁止報復

報復可以採取恐嚇、威脅、脅迫或歧視的形式。如果一方認為學區、學校或公共機構已從事報復活動，應聯繫 PRS。

美國教育部民權辦公室（OCR）有權執行聯邦民權法關於禁止基於殘疾、性別、種族、膚色、年齡和國籍的歧視的免於報復的法律權利。關於因提出投訴而遭到報復的指控，也可向 OCR 提出投訴：

Office for Civil Rights
U.S. Department of Education
Lyndon Baines Johnson Department of Education Building
400 Maryland Avenue, SW
Washington, DC 20202-1100
電話：800-421-3481
傳真：202-453-6012；TDD：800-877-8339
電子郵件：OCR@ed.gov
<https://ocrcas.ed.gov/>

XVII. 關於自費就讀私立學校學生的投訴

在某些情況下，私立學校官員可以向 PRS 提出投訴，質疑地方教育機構是否滿足聯邦特殊教育法關於自費就讀私立學校殘障學生公平服務的某些要求。私立學校官員可以向 PRS 投訴，指控

地方教育機構未能遵守尋找符合公平服務資格的私立學校學生的要求，未能進行有意義和及時的協商，或在規劃服務時未充分考慮私立學校的觀點。更多資訊請參見 [34 C.F.R. § 300.136](#)。

XVIII. 本教育部的總體監督

DESE 在 IDEA B 部分及其實施條例下承擔[總體監督](#)責任。作為其總體監督責任的一部分，DESE 提供技術援助並監督 IDEA B 部分、其條例以及麻塞諸塞州特殊教育法律法規的實施。PRS 在其技術援助活動和投訴處理過程中收集的資訊被本教育部用於指導其總體監督活動，包括對可信指控的盡職調查。

XIX. 術語表

以下是本檔中使用的一些關鍵術語的釋義。

1. **特殊教育上訴局（BSEA）**是獨立於 PRS 的機構，負責就資格認定、評估、安置、個別化教育計畫（IEPs）、特殊教育的提供以及殘障學生程式保護等相關事項進行正當程式聽證並作出裁決和決定。關於 BSEA 的更多資訊可在以下網址獲取：
<https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>。
2. 投訴人是指向 PRS 提出投訴的年滿 18 歲的個人或組織。
3. 投訴受理（或受理）是指 PRS 州投訴[標準受理表格](#)或用於向 PRS 提出投訴的其他文件。投訴受理必須符合本指南第五節(a)–(e)部分概述的要求。
4. 同意是指知情的書面許可。
5. 糾正行動計畫（“CAP”）是指 PRS 最終認定不合規的決定中，指示學區、學校或其他實體為達到適用法律要求所需採取的行動部分。PRS 可要求學區、學校或公共機構實施某些已確定的行動或其他適當步驟，以解決其未能遵守 PRS 決定中概述的相關法律或法規的問題。
6. 天數是指日曆日，除非根據 [34 C.F.R. § 300.11](#) 另有說明。
7. 本教育部是指麻塞諸塞州中小學教育部。
8. 合規認定是指 PRS 確定學區、學校或公共機構符合適用法律要求。
9. 不合規認定是指 PRS 確定學區、學校或公共機構未能或未在遵守適用法律要求。

10. 普通教育投訴是指不符合特殊教育投訴定義但與學區、學校或其他州或聯邦資金接受者提供的公共教育相關的投訴。
11. 《殘障人教育法案》（IDEA）是為符合條件的殘障學生提供保護的聯邦法律，包括但不限於在最少限制環境（LRE）中接受免費適當公共教育（FAPE）的權利。IDEA B 部分要求教育部建立州投訴系統，以解決有關遵守 IDEA B 部分及其配套法規中概述的保護措施的爭議。實施 IDEA B 部分的聯邦法規要求教育部調查任何人或組織（包括其他州的）提出的包含根據 [34 C.F.R. § § 300.151 至 153](#) 要求的所有必需資訊的特殊教育投訴*。*
12. 地方回應是由被投訴方準備的檔，正式回應投訴中概述的指控，並提交給本教育部。
13. 當事方包括向 PRS 提出投訴的個人或組織，以及被投訴的學區、學校或公共機構。
14. 家長安置的私立學校學生，在本指南中指的是在麻塞諸塞州自費就讀私立學校或在家接受教育的學生。這通常意味著由家長、監護人或其他個人或組織支付學生的學費（如有），而不是由學區或公共機構支付。這不包括由學生的 IEP 團隊安排在獲批准的私立特殊教育學校或項目就讀的學生。
15. PRS 是指本教育部的問題解決系統，是本教育部負責處理公眾投訴的辦公室，如本指南所述。
16. PRS 專員是本教育部工作人員，負責回應問題和投訴，調查不合規指控，並向公眾和學區提供有關教育要求的資訊。

17. 公共機構，在本指南中包括地方教育機構（LEAs）、作為州教育機構（SEA）的本教育部，以及 [34 C.F.R. § 300.33](#) 所涵蓋的任何其他實體。
18. 地方回應請求（RLR）是 PRS 在投訴過程中向被投訴方發出的信函。RLR 為該方提供回應投訴的機會，提供解決投訴的建議（由其自行決定），並為當事方提供自願參與調解的機會。RLR 還可能要求提供具體資訊和/或檔，以協助本教育部調查投訴中提出的問題。
19. 報復，在本指南中指因個人行使其通過向 PRS 提出投訴的法律權利而對其實施的任何形式的恐嚇、威脅、脅迫或歧視。
20. 學區，在本指南中包括公立學校、學區、聯邦虛擬學校或特許學校。
21. 學校，在本指南中可指公立學校、教育協作組織、本教育部批准的私立特殊教育學校、項目或安置。
22. 特殊教育應指為滿足符合條件學生的獨特需求而專門設計的教學或訪問普通課程所需的相關服務，並應包括州和聯邦特殊教育法律法規中規定的專案和服務。
23. 特殊教育投訴是指符合本指南第五節(a)–(e)部分概述要求的書面、經簽署的投訴，涉及以下指控：(a) 公立學校、學區、獲批准的私立特殊教育學校、教育協作組織、本教育部或其他公共機構違反 IDEA B 部分或其配套法規；或 (b) 公立學校、學區、獲批准的私立特殊教育學校或教育協作組織違反州特殊教育法（[G.L. c. 71B](#)）或州特殊教育法規（[603](#)

[C. M. R. 28.00](#) 或 [603 C. M. R. 18.00](#))。特殊教育投訴可就個別學生或學生群體提出指控。

24. 特殊教育調解是由 BSEA 管理的解決特殊教育相關爭議的自願程式，由經過培訓的公正調解員幫助當事方解決爭議或解決問題。您可以在 BSEA 找到更多關於調解的資訊
25. 協力廠商是指非成年學生本人或學生家長/法定監護人的人。