問題解決系統（PRS）辦公室

**特殊教育投訴程式指南**

問題解決系統（PRS）辦公室為學生，家庭，學區和其他社區成員提供輕鬆獲取有關學生權利和教育選擇的資訊的方式。同時，他們可以上一個解決爭議的論壇，這個論壇是快速準確且公正的。

1. **關於問題解決系統（PRS）**

中小學生教育部（Department of Elementary and Secondary Education）致力於協助個人、學校和學區解決問題，並鼓勵學區和學校迅速採取行動，以解決關於學生教育計劃的問題和顧慮。

在提交投訴之前、期間和之後，所有相關方都應受到鼓勵繼續共同解決他們的糾紛。如果相關方已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。

部門通過PRS按照適用的聯邦和州法律法規處理投訴。PRS有權審查公共資助的教育提供者是否按照部門的指示執行任何聯邦或州教育法律或法規的要求。如果提出的問題超出了部門解決的能力範圍，PRS可能會提出其他可能可用的資源來解決問題。

1. *與PRS溝通*

有多種方式可以聯繫PRS，提出問題或顧慮。最常見的方式是通過發送電子郵件或直接撥打辦公室電話。工作日的8:45 a.m.到5:00 p.m.之間都可以聯繫得到PRS專員，以下是其聯繫方式：

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: compliance@doe.mass.edu

該部門提供超過140種語言的口譯服務，以便在電話對話中進行翻譯。PRS員工可以根據需要立即請求獲得一名電話翻譯員在其通話時為其提供翻譯。

當電子郵件發送至PRS合規郵箱時，郵件將被轉發至PRS專員進行適當的回復。如果電子郵件的語言非英語，PRS將對郵件進行翻譯以理解並進行適當的後續跟蹤，這可能包括用收到的原始郵件語言進行書面回復。

PRS致力於讓所有感興趣的人，包括家庭、教育工作者和社區成員都能使用。為此，我們在[部門的網站](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html)上展示了有關PRS的資訊，並將此資訊包含在[家長的程式保障通知](https://www.doe.mass.edu/sped/prb/)中。

1. PRS專員的角色
2. **技術援助**

PRS可以為家長/監護人、學校人員以及對州和聯邦教育法律、法規和政策有一般問題的公眾提供指導和回答。要從PRS獲取技術援助，請使用本指南第一部分概述中所提供的聯繫資訊。

1. **投訴程式**

PRS著重處理公眾關於學生教育權利和教育法律要求的投訴，包括特殊教育和通識教育問題。當在單一投訴中包含特殊教育和通識教育的指控時，將會根據特殊教育投訴程式以管理調查和解決的時間表，除非PRS將指控分開。

**本指南處理在術語表中定義的特殊教育投訴。如果您有興趣提交通識教育投訴，請聯繫PRS獲取更多資訊。請注意，處理特殊教育投訴的一些要求不適用於通識教育投訴。例如，特殊教育投訴的解決時間表不適用於通識教育投訴。**

收到投訴後，PRS會根據投訴的具體事實和情況確定該投訴是通識教育投訴還是特殊教育投訴，並使用相關程式。特殊教育投訴PRS調查程式如下：

1. **特殊教育投訴程式**

更多資訊請參見[34 C.F.R. §§300.151至300.153](https://www.ecfr.gov/current/title-34/part-300/subject-group-ECFR7045db53cb77b17)。

1. **提交投訴**

任何個人或組織，包括來自其他州的，都可以向PRS提出投訴。投訴物件可以是學區、公立學校、教育合作社、特許學校、認可的私立特殊教育學校，或作為《殘疾人教育法》（IDEA）第B部分或其法規下的州教育機構的部門。可投訴關於個別學生或一群學生涉及違反教育法律、法規、政策、或程式的行為。

PRS通過其線上系統接受投訴，可以在PRS網頁上訪問：[doe.mass.edu/prs/](http://www.doe.mass.edu/prs/)。網站提供了填寫接收表格的說明。PRS接收表格在PRS網站上以多種語言隨時提供，並可以根據需要翻譯成其他語言。雖然PRS推薦使用其線上接收表格，但投訴人可以選擇不使用。

PRS通常不會為匿名提交給PRS的投訴發佈標準報告。然而，PRS可能會根據需要利用匿名投訴中的資訊來行使部門的一般監督權（請參閱本指南的第（x）節以獲取更多資訊）。

**（b）其他的投訴方式**

除了上述的線上接收表格，PRS也接受通過傳真、電子郵件、美國郵政、以及當面提交的投訴。如果有人更喜歡或需要接收表格的紙質副本、無法獲取線上表格、有其他問題、或需要提交投訴的説明，可以聯繫PRS辦公室尋求幫助。PRS工作人員可以為可能無法以書面形式提交投訴的投訴人提供合理的幫助。這種説明可能包括通過電話從投訴人那裡轉錄口頭接收其投訴。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
電子郵箱: compliance@doe.mass.edu

**(c) 投訴者給對方的投訴副本**

投訴者在向PRS提交投訴的同時，必須將簽署的書面投訴副本發送給被投訴的學區、學校或公共機構。如果通過PRS線上表格提交投訴，投訴的副本和任何上傳的檔將自動發送給投訴者所指定的實體。

**(d) 保密性和第三方獲取資訊**

與PRS投訴相關的資訊存儲在電子資料庫中，能夠訪問這個資料庫的人員必須遵守《[麻薩諸塞州資訊安全政策和標準Commonwealth of Massachusetts Information Security Policies and Standards](https://www.mass.gov/handbook/enterprise-information-security-policies-and-standards)》相關規定。

在收到投訴後，PRS可能會聯繫投訴者和被投訴方，以幫助PRS理解各方的角色以及他們各自接收個人可識別學生資訊的權利。

PRS不會與第三方分享個人可識別的學生資訊，除非PRS有書面同意授權它分享此類資訊，或者其他檔授權第三方訪問受保護的資訊（例如，法院命令）。

如果第三方個人或組織代表某個具名學生提出投訴，並且沒有提供書面同意授權PRS分享受保護的學生資訊，PRS將向學生的父母/監護人或適當的學生請求披露資訊。

如果第三方個人或組織代表特定學生或一組學生提出投訴，並且PRS沒有收到書面同意或其他授權其分享個人可識別學生資訊的檔，任何關於學生的個人可識別資訊都將從PRS的通信和決定中刪除。在某些情況下，刪除可能不足以保護個人可識別的學生資訊免于洩露。在這些有限的情況下，PRS可能決定不向第三方投訴者提供決定或通信副本。這些罕見的情況將根據PRS的判斷在案例中進行處理。即使PRS無法向第三方投訴者發佈書面決定，PRS仍將對投訴進行調查，並發佈一份包含每項指控和事實發現、結論、最終決定的原因以及任何被認為適當的糾正行動的書面決定。

**(e) 必須包含的內容**

投訴者**不**需要提供宣誓或公證的聲明或宣誓書。然而，特殊教育投訴必須以書面形式提出，並由投訴者簽署，可以通過使用PRS線上表格電子簽署，或提交書面簽署的檔。雖然不強制使用PRS表格，但投訴必須包括以下資訊才能被視為有效：

1. 投訴必須含有指控，即學區、學校或公共機構未遵守聯邦或州特殊教育法律或法規，且所述的不合規行為發生在收到書面投訴的一年內。
2. 投訴必須包含支持指控的事實。
3. 投訴者的簽名和聯繫資訊；
4. 如果投訴涉及個別學生，投訴必須包含：
	1. 學生的姓名和地址。
	2. 學生正在就讀的學校的名稱。
	3. 對於符合McKinney-Vento無家可歸援助法（42 U.S.C. § 11434a(2)）定義的無家可歸兒童或青少年，提供學生可獲得的聯繫資訊，以及學生正在就讀的學校的名稱；
	4. 對學生問題性質的描述，包括與問題相關的事實；
	5. 在投訴提交時，如果投訴者已知並能提出解決問題的建議，投訴必須包含這樣的建議。

除了上述**必需的**資訊，PRS在其接收過程中還會請求某些**可選的**資訊。該資訊包括但不限於投訴者的首選代詞、受影響學生的當前教育程式（例如通識教育，家庭-醫院等）、學生在出現有所顧慮的問題時所在的學校（如果與學生當前的學校不同），以及投訴者是否希望提交文檔以支持他們的指控。雖然這些資訊對投訴過程有所説明，但投訴者不需要提交這些可選資訊。

**(f) 提交特殊教育投訴的時限**

向 PRS 提交的投訴必須包含指控，即學區、學校或公共機構沒有遵守聯邦或州的特殊教育法律或法規，並且這些指控的違規行為必須發生在接收到書面投訴的一年內。請參閱 34 C.F.R. § 300.153 獲取更多資訊。投訴人可以引用或引述聯邦或州特殊教育法律或法規的具體條款，但這並非必需。

請注意，超過一年的資訊可能會被 PRS 專員收集並考慮，以提供更多上下文資訊。

**(g) 投訴收訖日期**

PRS 將按照以下規定確定投訴的提交日期，以便確定所有相關的時間線：

1. 在正常工作時間：如果在正常工作時間（常規工作日的 8:45 a.m. 到 5:00 p.m.）收到投訴，投訴將被視為在當天收到，對所有相關的時間線都有效。
2. 在正常工作時間之外：如果在正常工作時間之外（5:00 p.m. 之後，週末或假日）收到投訴，投訴將在下一個工作日被視為已收到。

**(h) 在投訴待定期間嘗試解決**

我們鼓勵所有相關方在向 PRS 提交投訴之前、期間和之後，持續共同努力解決他們的爭議。在某些情況下，各方可能會發現使用特殊教育申訴局 (BSEA) 的其他爭議解決選項很有説明，這包括調解、協助個體化教育計劃（IEP）團隊會議和正當程式聽證會。更多資訊，請參見：<https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>

**(i) PRS 的權力/管轄範圍**

PRS 有權調查在接收投訴日期的一年內發生的指控。這些指控可能涉及公共機構違反了 IDEA 第 B 部分、其實施法規或州特殊教育法律或法規的要求。PRS 處理的指控可能包括但不限於：

* 對公共機構資格確定的投訴；
* 與實施要求相關的程式問題和事項；
* 投訴指控學區或公共機構未提供免費適當的公共教育（FAPE），包括投訴人代表某個學生尋求學費賠償或在公費下安排進入私立學校；
* 投訴指控學區或公共機構未按照 IDEA 第 B 部分的規定為單個孩子或一組孩子提供 FAPE。

PRS 有權調查涉及個別學生或一組學生的指控。此外，PRS 負責確定對投訴中的部分或全部指控是否有管轄權。PRS 沒有管轄權的指控將不會由 PRS發起調查。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，解釋不調查該指控的原因。如果 PRS 對投訴中的部分指控有管轄權，但對其他部分沒有，PRS 將提供書面通知，指出被關閉的指控、關閉的原因以及 PRS 將調查的指控，因為它們在其權力範圍內。

請參閱以下來自 [美國教育部特殊教育計劃辦公室](https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/) 的指導，瞭解有關州投訴的更多資訊：<https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/>

**(j) 處理投訴**

PRS 將對投訴的所有必要內容進行審查，並確定是否存在違規指控，或者是否需要更多資訊。如果投訴滿足本指南第 III(1)(e)-(f) 部分的標準，並且在本指南第 III(1)(i) 部分所述的 PRS 管轄範圍內，PRS 將開始調查。

如果投訴人未提供所有必要的資訊，PRS 專員將嘗試聯繫投訴人，討論他們的疑慮，收集額外的資訊，並要求提交任何缺失的資訊。如果必要的資訊在十（10）個工作日內沒有提供給 PRS，投訴將被關閉。如果因為投訴未包含所有必要的資訊而被關閉，投訴人可以用所需的資訊重新提交新的投訴，新的投訴將根據新的提交日期進行新的時間線安排。

PRS 可以根據其自行決定，如果涉及相同的各方並且投訴時間接近，可以合併多個投訴。PRS 將通知各方任何合併的情況。

**(k) 調查的時間線**

PRS 將在收到特殊教育投訴後的 60 個自然日內發出書面決定。然而，PRS 可以在以下情況下延長特殊教育投訴調查的時間線：

1. 各方選擇參與州資助的調解，並書面同意延長投訴調查的時間線，以便留出調解的時間；
2. PRS 在特定投訴上決定必須延期，因為存在特殊情況。
	1. 這可能包括因素，如自然災害、意外情況或對當前投訴有特殊影響的事件，這些事件嚴重影響了 PRS 調查投訴或各方有意義地參與過程的能力。

如果PRS確定存在特殊情況，需要由於某個特定投訴延長60天的時間表，PRS專家將向各方發出書面通知，告知他們延期的期限和原因，以及PRS預計的書面決定發出的延長日期。

除了上述60天的時間表外，任何與投訴相關的截止日期，包括任何本地報告、反駁或糾正行動的截止日期，都由PRS自行決定。任何糾正措施必須儘快完成，絕對不能晚於發現不合規行為一年後。

**（I）投訴的撤回**

投訴人可以在做出決定之前的任何時間選擇撤回他們的投訴。如果投訴人選擇在做出決定之前的任何時候撤回他們的投訴，他們必須聯繫指定的PRS專家。

**（m）調查和要求獲取本地報告**

如果投訴滿足本指南第III（1）（e）-（f）和（i）節的要求，PRS將進行獨立調查，並獲取並審查所有相關資訊，包括以下內容：

* PRS將為投訴人提供提交關於投訴中指控的額外資訊的機會，可以是口頭或書面的，以滿足34 C.F.R. § 300.152（a）（2）的規定。在這個過程中，PRS將聯繫投訴人瞭解他們的顧慮並收集額外的資訊。如果PRS從投訴人那裡收到可能改變調查範圍（即新的不符合規定的指控）的額外資訊，與最初接收的範圍不同，PRS可以將新的指控包含在現有調查的範圍內，或者指示投訴人提交新的PRS投訴，由PRS自行決定。如果PRS將新的指控包含在現有調查的範圍內，PRS將向投訴物件（例如，在要求本地報告中）提供通知。
* PRS會為公共機構提供回應投訴的機會，至少包括：根據公共機構的判斷，提出解決投訴的建議；以及讓提交投訴的家長和公共機構有機會自願進行符合34 C.F.R. § 300.506的調解。
* PRS可能會進行現場調查。
* PRS可能會進行訪談。
* PRS可能會考慮與提出的指控相關的，部門可以獲取的相關資料和資訊。
* PRS可能會發出要求獲取本地報告（RLR）的請求，這是部門發給投訴已經提起的一方的信，提供給這一方回應投訴的機會，提出解決投訴的建議（如果他們選擇這樣做），並提供讓各方自願進行調解的機會，以滿足34 C.F.R § 300.152（a）（3）。RLR也可能要求提供可能幫助部門調查投訴中提出的疑慮的特定資訊或文檔。
* 如果PRS發出RLR，請求將包含收件人必須回應的日期。然而，由PRS自行決定，PRS可能會同意另外的提交日期。
* 對RLR的回應稱為本地報告。投訴人必須收到本地報告和相關檔的副本。然而，提供給投訴人的本地報告可能需要進行刪減，以保護第三方的個人身份資訊。如果學區、學校或公共機構承認未符合適用的要求，他們可能會提交一個糾正行動計劃供PRS考慮。然而，PRS將會獨立決定任何不合規及必要的糾正行動計劃。

如果在PRS對與個人學生相關的投訴進行調查的任何時候，PRS發現任何可能的系統性不合規（例如，影響課堂、學校或整個區域的問題），PRS將調查確定的系統性問題，並提供給各方回應的機會。

**（n）反駁**

在學區、學校或公共機構向投訴人發出其本地報告後的七個自然日內，投訴人可以，但不必，對本地報告進行反駁。反駁可以通過多種形式提交，包括電子郵件、信件、電話呼叫或提交額外的文件。如果學區、學校或公共機構不提交本地報告，PRS將告知投訴人提交任何額外資訊的截止日期。任何書面反駁的副本必須發送給投訴已經提起的一方。

**（o）可能的後續資訊請求**

PRS審查與投訴相關的所有相關資訊。在調查過程中，PRS可能會確定有必要從任何一方或雙方請求額外的資訊或文檔。PRS確定什麼資訊是完成對投訴中的指控進行全面和獨立調查，並確定是否發生了違反聯邦或州特殊教育法律或規定的任何違規行為。

雖然PRS必須考慮所有與投訴調查相關的資訊，但PRS可以自行決定，可能不會考慮任何提交的時間過晚或不適時的資訊。

**（p）決定**

根據34 CFR § 300.152（a）（4），PRS將審查所有相關資訊，並獨立決定學區、學校或公共機構是否違反了聯邦或州特殊教育法律或法規。

在調查完成後，PRS將發出一份書面決定，解決其在調查中審查的每一個指控，並包括事實發現、結論和最終決定的原因。書面決定將以英文提供給投訴人，如果需要，也可以翻譯成投訴人的母語。

當PRS確定學區、學校或公共機構符合聯邦或州特殊教育法律或法規的適用要求時，PRS將發出**合規**的裁定，如書面決定中所述。所有各方通常都會收到一份書面決定的副本，這也通知各方投訴已經關閉。

當PRS確定學區、學校或公共機構未符合聯邦或州特殊教育法律或法規的適用要求時，PRS將發出**不合規**的裁定。

**(q) 糾正行動**

當部門發現存在不合規行為時，PRS可能會要求區域、學校或公共機構實施糾正行動。PRS有權確定解決特定投訴中所識別的不合規行為所需的糾正行動。糾正行動的目標是解決不合規的程式、政策或流程，提供針對學生的補救措施，或兩者兼有，並且必須解決：

(1) 未能提供適當的服務，包括適當的糾正行動，以滿足孩子的需求（如補償性服務或貨幣補償）；以及

(2) 為所有殘疾學生提供適當的未來服務。

糾正行動可能包括員工培訓，額外的報告要求，政策變更，貨幣獎勵和補償服務等。如果PRS在與個別學生有關的投訴案件中發現存在不合規行為，糾正行動可能會包括對類似情況的學生進行定制的審查（例如，記錄審查等），以確定是否需要從部門進行進一步的系統干預。

在某些情況下，PRS可能會要求區域、學校或公共機構進行額外的報告或監控，以確保完全實施所需的行動並持續合規。PRS會根據具體情況確定適當和必要的糾正行動。在決定糾正行動時，PRS會考慮不合規的性質和範圍，對涉及學生的影響，以及實現合規和為所有殘疾學生提供適當的未來服務所需的步驟。在確定學生級別的補救措施時，PRS會考慮學生是否被拒絕FAPE，錯過的服務的範圍，以及學生在確定不合規的期間是否未能取得有效的進步。

如果區域、學校或公共機構承認不合規並提出糾正行動計劃，PRS可能會在獨立確定不合規後，接受、修改或拒絕所提議的糾正行動，或者採取其認為適當的其他糾正行動。如果PRS接受了所提議的糾正行動，並確定了糾正行動已經實施，那麼PRS的書面決定將包括對不合規的發現和表明此事已經結束的通知。

PRS確認的不合規行動必須由區域、學校或公共機構儘快糾正，並且在任何情況下都不得晚於PRS確認不合規行為後的一年期限。見34 C.F.R. §300.600(e)。

區域、學校或公共機構被要求在指定的截止日期前提交所有要求的糾正行動至PRSCAP@doe.mass.edu。PRS將指派一名專員來審查並確定區域、學校或公共機構是否遵守了信中要求的糾正行動。作為這個糾正行動審查的一部分，PRS專員可能會提供技術支援，協調談判，發出命令，發佈額外的糾正行動，和/或採取達到合規所必要的其他行動。一旦PRS確定區域、學校或公共機構已經完全遵守了要求的糾正行動，PRS將發出一封結束信，概述了要求的糾正行動以及區域、學校或公共機構如何滿足了要求。

**(r) 調查期間各方獲取資訊的權利**

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了聯邦或州的特殊教育法律或法規。\*\*聯邦IDEA法規並未要求PRS允許各方查閱另一方的提交內容。\*\*然而，PRS通常會要求如果給PRS提交了材料，雙方都應該接收到以下類型的提交：

* PRS接收的投訴，包括提交給PRS的任何額外文檔；
* 區域、學校或公共實體的本地報告提交；
* PRS認為對決定有重大影響且對其他方不可獲取的額外文檔；
* 投訴人的反駁；以及
* 最終的糾正行動報告和相關提交，除非PRS另有說明。

如果你對投訴期間的資訊交換有任何疑問，你可以與你的案件分配的PRS專員進行交談。

**(s) 決定的終局性**

PRS的決定是最終的，不可申訴。然而，任何一方或雙方都可以尋求通過BSEA對PRS處理的同一問題進行調解或進行正當程式聽證。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。然而，BSEA的正當程式聽證決定將對各方有約束力，並且可以申訴。

如果任何一方認為PRS的書面最終決定中的任何事實發現與在其調查過程中提供給PRS的文檔相矛盾，該方可以在書面決定日期後的10（十）個自然日內以書面形式通知PRS。PRS可以選擇糾正任何與記錄相矛盾並影響書面最終決定的結果和結論的事實發現。

請求事實更正必須包含以下內容：

* 標明事實發現，包括出現事實發現的書面最終決定的頁面號碼和章節，以及**在調查過程中提交的文檔和資訊中**存在矛盾的地方；
* 解釋為什麼當事人認為事實發現存在矛盾；以及
* 指出事實發現的矛盾如何影響結果和結論。

如果在最終書面決定後的十個自然日內未收到更正要求，或更正要求未包含以上資訊，PRS將不予考慮。

PRS將審查更正要求，以確定此類情況下需要採取的適當行動。儘管這個有限的過程可能在投訴原始提交後的六十（60）天后才完成，但PRS不會延遲執行書面決定中要求的任何糾正行動。

**(t) 調解和特殊教育投訴**

我們鼓勵各方繼續努力解決爭議。聯邦特殊教育法要求提供自願調解以幫助解決爭議。在任何時候，即使特殊教育投訴已經被提出，各方也可以同意自願參與BSEA提供的調解過程。如果各方同意參與BSEA的調解且該調解也是PRS投訴的主題，各方被鼓勵通知BSEA和PRS的BSEA調解和PRS投訴。

如果投訴中提出的一個指控是BSEA調解的主題，PRS將要求各方自願同意延長解決PRS調查這些指控的時間線。

* 如果雙方**同意**為了調解的目的延長PRS投訴解決的時間線，投訴將被擱置。在PRS投訴由各方協議擱置的期間，PRS專員將被指派負責該案件，以繼續監控，並在各方無法在他們的調解過程中解決在PRS投訴中提出的任何指控時，恢復調查。PRS專員可能會要求各方提供與調解相關的資訊，比如調解的預定日期。在預定的調解日期後，PRS專員將聯繫各方確定在PRS投訴中提出的指控是否已解決，此時任何剩餘未解決的指控將按照本指南的要求進行處理。
* 如果所有各方**不同意**為了調解的目的延長PRS投訴解決的時間線，PRS將進行調查，並根據34 C.F.R. 300.152(a)和(b)(1)(i)發出最終書面決定。

如果學區、學校或公共機構和投訴人解決了投訴中提出的所有或部分指控，投訴人可以撤回投訴或投訴中的某些指控。投訴人要求時，PRS可能會關閉投訴，除非已經達成書面發現和不合規的結論，或者出現需要PRS進一步行動的其他情況。然而，PRS可以自行決定採取適當的行動來處理通過調解未能解決的任何系統性不合規或問題。

**(u) 依法程式聽證和特殊教育投訴**

根據34 C.F.R. [§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(c)(1)，如果PRS投訴中提出的任何問題也是BSEA依法程式聽證的主題，PRS必須暫停對該問題的調查，直到聽證結束。

* 如果PRS投訴包括關於BSEA依法程式聽證中**未提出的**違規行為的指控，這些指控必須在60天的時間內解決，受任何允許的延期的限制。
* 如果在PRS投訴中提出的所有指控也是BSEA依法程式聽證請求的主題，PRS必須擱置PRS投訴，直到BSEA發出最終決定或聽證以其他方式結束。

在PRS投訴或PRS投訴中的任何指控因等待BSEA依法程式聽證的結果而被擱置的任何時間內，PRS專員將被分配監控BSEA事項的狀態，並在BSEA事項未解決的任何指控中恢復PRS調查。對於在BSEA依法程式聽證期間被擱置的那些問題，一旦BSEA依法程式聽證事項結束，PRS將確定PRS投訴中提出的任何問題是否在依法程式聽證中得到解決。如果還有任何問題未解決，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聽證官在涉及同一各方的依法程式聽證中對問題作出裁決，聽證官的決定對該問題具有約束力，PRS不能對同一問題進行調查。

**(v) 禁止報復**

報復可能表現為恐嚇、威脅、強迫或歧視。如果一方認為學區、學校或公共機構從事了報復活動，應聯繫PRS。

美國教育部的公民權利辦公室（OCR）有權強制執行聯邦民權法賦予的免受報復的法定權利，這些法律禁止基於殘疾、性別、種族、膚色、年齡和國籍的歧視。關於報復投訴的指控也可以直接向OCR提出：

Office for Civil Rights-Boston Office
U.S. Department of Education
5 Post Office Square, 8th Floor
Boston, MA 02109-3921

電話: 617-289-0111
傳真: 617-289-0150; TDD: 877-521-2172
電子郵件: OCR.Boston@ed.gov

**(w) 對私立學校自費入學學生的投訴**

在某些情況下，私立學校官員可以向PRS提出投訴，質疑當地教育機構是否滿足聯邦特殊教育法中關於公正服務的某些要求，這些服務是為父母安置的有殘疾的私立學校學生提供的。私立學校官員可以向PRS提出投訴，稱當地教育機構沒有遵守尋找符合公正服務資格的父母安置的私立學校學生的要求，沒有進行有意義和及時的諮詢，或者在計劃服務時沒有充分考慮私立學校的觀點。有關更多資訊，請參閱 34 C.F.R. § 300.136。

**(x) 部門的一般監管**

DESE在IDEA部分B下有[一般監管](https://www.doe.mass.edu/sped/)的責任。作為其一般監管責任的一部分，DESE提供技術援助並監控IDEA部分B，其法規，麻薩諸塞州的特殊教育法和法規的實施。PRS在其技術援助活動和投訴過程中收集的資訊被部門用來瞭解其一般監管活動，包括與可信賴指控相關的盡職調查。

1. **術語表**

以下是本文檔中使用的一些關鍵術語的詞彙表。

1. **特殊教育申訴局** **(BSEA)** 是一個與PRS分開的實體，該實體進行正當程式聽證會、並就與資格、評估、安置、個體化教育計劃（IEPs）、提供特殊教育、以及為殘疾學生提供程式保護有關的任何事項發出裁決和決定。更多關於BSEA的資訊，請訪問：[https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals。](https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals%E3%80%82)
2. **投訴人** 是向PRS提出投訴的個人或組織。
3. **投訴接收（或接收）** 指的是PRS的[模型接收表](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) 或用於向PRS提出投訴的其他文檔。投訴接收必須符合本指南第III(1)(e)-(f)部分中概述的要求。
4. **同意** 意味著知情，書面許可。
5. **糾正行動計劃** **（“CAP”）** 指的是PRS的最終決定發現不合規的部分，該部分指示學區，學校或其他實體採取何種行動以符合適用的法律要求。PRS可能要求學區，學校或公共機構實施某些確定的行動或其他適當的步驟，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** 指的是自然日，除非另有明確的說明，符合34 C.F.R. § 300.11。
7. **部門** 指的是麻薩諸塞州的基礎教育和中等教育部門。
8. **合規性的發現** 是當PRS確定學區，學校或公共機構符合適用的法律要求時做出的。
9. **不合規的發現** 是當PRS確定學區，學校或公共機構未遵守或未遵守適用的法律要求時做出的。
10. **一般教育投訴** 是指不符合特殊教育投訴的定義，但與學區，學校或其他接受州或聯邦資金的機構提供的公共資助教育有關的投訴。
11. **殘疾人教育法（IDEA）** 是聯邦法律，它賦予符合條件的殘疾學生保護，包括但不限於在最不限制的環境中接受免費適當的公共教育（FAPE）的權利。IDEA要求部門設有一個州投訴系統，以解決有關遵守IDEA部分B及其附帶法規的爭議。實施IDEA部分B的聯邦法規要求部門調查任何人或組織提出的特殊教育投訴，包括來自其他州的投訴，該投訴包含所有根據[34 C.F.R. §§300.151](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.151) 通過 [153](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.153).\*要求的資訊。
12. **本地報告** 是被投訴方準備的一份文件，正式回應投訴中概述的指控，並指向部門。
13. **各方** 包括向PRS提出投訴的個人或組織，以及投訴針對的學區，學校或公共機構。
14. **父母安置的私立學校學生**，在本指南中，是指在麻薩諸塞州私人支付學費或在家上學的學生。這意味著是父母，監護人或其他個人或組織支付學生的學費（如果有），而不是學區或公共機構。這不包括學生的IEP團隊將其安置在私立特殊教育學校或計劃中的學生。
15. **PRS** 指的是部門的問題解決系統，這是部門負責處理公眾投訴的辦公室，如本指南所述。
16. **PRS專家** 是部門的工作人員，他們回答問題和投訴，對非合規指控進行調查，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），部門作為州教育機構（SEA），以及34 C.F.R. § 300.33覆蓋的任何其他實體。
18. **反駁**，在本指南中，指的是投訴人對本地報告的回應。投訴人可以，但不必，向PRS提交反駁。
19. **要求本地報告（RLR）** 是PRS在投訴過程中發出的一封信，該信是向被投訴方發出的。要求本地報告為該方提供了回應投訴的機會，提供提出解決投訴的建議（由其自行決定），並為各方提供自願進行調解的機會。要求本地報告也可能要求特定的資訊和/或文檔，這些可能有助於部門調查投訴中提出的疑慮。
20. **報復**，在本指南中，是指標對個人的任何形式的恐嚇，威脅，脅迫或歧視，因為他們通過向PRS提出投訴而行使了他們的法律權利。
21. **學區**或**區**，在本指南中，包括公立學校、學區、州立虛擬學校、或者特許學校。
22. **學校** 在本指南中可能指的是公立學校，教育合作社，部門批准的私立特殊教育學校、計劃、或者安置。
23. **特殊教育** 指的是為滿足合格學生的獨特需求而特別設計的教學，或者是為了接觸通用課程而必要的相關服務，包括州和聯邦特殊教育法和法規中規定的課程和服務。
24. **特殊教育投訴** 是一份書面，簽名的投訴，符合本指南第III(1)(e)-(f)部分概述的要求，關於公立學校，學區，批准的私立特殊教育學校，教育合作社，部門，或其他接受州或聯邦資金的機構違反了IDEA的部分B，其附帶的法規，州特殊教育法或法規，或特殊教育政策或程式，對於個別學生或一組學生的指控。
25. **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過程，其中培訓有素，公正的調解員幫助各方解決爭議或解決問題。您可以在BSEA找到關於調解的更多資訊。
26. **第三方** 是指不是成年學生或學生的父母/法定監護人的人。