



Nancy S. Grasmick
州学监

Martin O'Malley
州长

Maryland State Department of Education
(马里兰州教育局)

Division of Special Education/Early Intervention Services
(特殊教育/早期干预服务部)

马里兰州教育局
200 W. Baltimore Street, Baltimore, MD 21201
州特殊教育投诉解决程序

B 部分

I. 依据条例

- A. 34 CFR §300.151 及以下各条
- B. COMAR 13A.05.01.15A

II. 目的

- A. 马里兰州教育局 (MSDE) 采用下列投诉调查程序解决依据残障人士教育改善法案 (IDEA) 和相应的联邦及州法律法规提出的投诉。MSDE 有责任解决所有符合 34 CFR §300.153 的要求并按这些程序提交至 MSDE 的投诉。
- B. MSDE 有责任监控投诉调查要求的纠正行动的完成情况，以及采取必要措施确保纠正措施得到施行，包括提供技术辅助和采取适当的附加执行措施。

III. 投诉要求

任何组织或个人 (以下称“ 投诉人”)，包括马里兰州以外的组织或个人在内，均可向 MSDE 提交投诉。MSDE 也将解决 MSDE 内其他部门或者州/联邦政府官员接到的投诉，前提是投诉符合下文规定的要求。

- A. 投诉人可使用从 MSDE 网站 www.marylandpublicschools.org [访问 Division of Special Education/Early Intervention Services (特殊教育/早期干预服务部) 页面，然后转到 Complaint Investigation and Due Process Branch (投诉调查和正当程序

部门) 页面] 获取的州投诉表, 或者拨打电话 410-767-7770 联系我们。虽然并没有规定一定要使用投诉表, 但投诉内容必须包括此表上的所有信息, 以符合下文规定的所有要求。

- B. 投诉应该呈递给特殊教育/早期干预服务部州教育局助理局长 (Assistant State Superintendent, Division of Special Education/Early Intervention Services, MSDE), 地址: 200 West Baltimore Street, Baltimore, MD 21201。
- C. 在向 MSDE 提交投诉的同时, 必须向负责当事学生教育计划的公共机构转交一份副本。建议将投诉发给特殊教育主任或负责该计划的其他人员。
- D. 投诉必须是书面形式的, 并且要附上投诉者的签名。MSDE 会处理通过传真收到的投诉, 前提是投诉带签名并符合本文第 III 节 E 到 J 小节的要求。
- E. 投诉必须包括下列内容:
 - 1. 关于公共机构违反 IDEA 要求的声明;
 - 2. 该声明所依据的事实 (我们鼓励投诉人提供任何支持其主张的文档副本);
 - 3. 投诉人的签名和联系信息;
 - 4. 如果投诉人指控的违规行为涉及特定学生, 还必须提供下列信息:
 - a. 该学生的姓名和居住地址;
 - b. 该学生就读学校的名称;
 - c. 如果是无家可归的学生, 应提供该学生的可用联系信息和就读学校的名称;
 - d. 对该学生问题的性质描述, 包括与问题相关的事实; 和
 - e. 就提出投诉时双方已知的问题提出的解决建议。

- F. 投诉所指控的违规行为必须发生在 MSDE 收到投诉之日前 (1) 年内。
- G. 关于公共机构违反 IDEA 要求的声明可能涉及对学生的甄别、评定或教育安置，也可能涉及为学生提供免费适当公共教育 (FAPE) 这一问题，还可以是其他任何关于公共机构违反 IDEA 和相应的联邦或州法规的指控。这包括对公共机构未施行正当程序听证裁决所要求的行动的指控。和解协议、调停协议和在决议会议上达成的协议都可由本州具备管辖权的法院或美国地方法院强制执行，但不会由 MSDE 通过投诉程序解决。
- H. 如果投诉不符合这些程序第 III 节 A 到 J 小节中规定的要求，MSDE 将以书面形式通知投诉人投诉被认定为不完整，并指出为使投诉达到法规和相关要求而需添加的信息。
- I. 如果投诉是代表某名学生提交的，而投诉人不是该学生的父母，则投诉人必须提交有学生父母签名的让渡证书才能得到 MSDE 的裁定和结论。学生父母必须在该让渡证书上签字，并声明同意 MSDE 向投诉人披露关于该学生的信息。

IV. 投诉调查程序

- A. 收到投诉后，MSDE 将通过传真把投诉转发给指定的公共机构人员。
- B. 投诉人和公共机构将收到书面通知，该通知确认投诉已被接受，指出将要接受调查的指控，说明解决投诉的期限，向各方介绍提交与指控相关的附加信息的权利，并指定受命解决该投诉的 MSDE 工作人员。书面通知中还将包括一条声明，指出如公共机构提供了投诉人在投诉函中提议的补偿，则 MSDE 将认为该事态已获解决。MSDE 鼓励各方尽早采取措施解决投诉，可以达成关于争议的谅解，也可以采用非正式的方法解决争端。
- C. 收到某一学年内的第一份书面投诉时，遭到投诉的公共机构应该向投诉人转发一份法律程序保护副本。
- D. 建议遭到投诉的公共机构与相应的学校系统人员一同研究指控。如果学校系统对指控持有异议，则它们必须对被指控的每项违规行为作出说明，并提供

经公共机构认定的实情；如果违规行为确实存在，则应提供纠正方案或者说明他们已采取了何种措施来弥补针对特定学生的服务缺失。如果违规行为还影响到情况类似的学生，则公共机构应提出弥补对这些学生的服务缺失的纠正措施建议。

- E. 如果 MSDE 认为必须通过现场走访来解决投诉，则可能会单独采取这一行动。
- F. MSDE 将向投诉人和公共机构发出书面决议（裁决书），它包括：
 - 1. 声明指控已接受调查；
 - 2. 在每项指控调查中发现的事实和结论，包括是否发生违反州或联邦法律和/或法规的行为的声明，以及得出结论的理由；
 - 3. 如果 MSDE 认定发生了违反州或联邦法律和/或法规的行为，则裁决书中会指明公共机构必须采取的以下纠正行动：
 - a. 如何弥补服务缺失，包括在合适情况下提供金钱补偿，或者采取其他符合学生需求的纠正措施；
 - b. 日后为所有残障学生提供的服务；
 - 4. 完成纠正行动的时间期限；
 - 5. 为纠正行动的完成提供技术辅助的 MSDE 联系人；
 - 6. 一份通知各方可以在不同意 MSDE 决议时保留申请调解或提交正当程序投诉以解决投诉有关问题的权利的声明。
- G. 如果裁决书没有在 MSDE 收到投诉之日起六十 (60) 个公历日内发出，就应被认为是出现延误。如果某一投诉有特殊情况，或者投诉人和有关公共机构同意为了进行调解或实施其他争议解决方法而延长时间，则此时间期限可以延长。如果需要延期，MSDE 将以书面形式通知投诉人和公共机构需要延期。
- H. 如有任一方不同意裁决书的结论，该方有权继续提交 *在调查期间未被考虑到*

或无法获得的信息。必须在裁决书发布之日起十五 (15) 个公历日内提交这些信息。MSDE 将确定这些新的信息是否足以为调查所得结论的重审提供充分理由。确定信息是否充分后，MSDE 将以书面形式通知各方它是否会重新考虑所得结论，以及是否需要暂时搁置任何必要的纠正行动以待最终决定。

V. 超出 MSDE 权限的投诉

- A. 如果投诉涉及种族、宗教信仰、性别、年龄、肤色、族源、婚姻状况、身心缺陷等歧视性指控，或包括对特殊教育法律法规之外的法规和律所禁止行为的指控，MSDE 将以书面形式通知各方，此类指控不属于 MSDE 的调查权限范围。在该通知中，MSDE 将为投诉人提供 MSDE 所知的有权管辖此类特定指控的相应机构之名称与地址。
- B. MSDE 不会就未实施通过调解或决议会议达成的协议的指控予以调查。任何此类投诉应该提交至有法定管辖权的法院以待解决。
- C. 如果收到的投诉也是正当程序听证的议题，或者投诉包含多项指控，而其中一项或多项是听证的内容，则在听证结束前 MSDE 不会受理投诉中正在正当程序听证中接受处理的任何内容。对于投诉中任何不属于正当程序听证投诉的指控，将按 MSDE 投诉程序和相应时间期限解决。MSDE 将以书面形式通知各方暂不受理某些指控的决定，并说明将要通过投诉程序解决的指控（如果有的话）。
- D. 如果向 MSDE 提交的投诉中提出的指控在以前的正当程序听证中已有裁定，而且涉及的当事人相同，则该听证裁定仍对各方有约束力，MSDE 将向投诉人和公共机构说明该问题。

VI. 投诉解决

在收到关于公共机构已经通过调解或其他争议解决手段圆满解决投诉的通知、或投诉人已经撤回投诉的通知后，MSDE 将认为该投诉已获解决。如果公共机构愿意提供投诉者或组织在投诉书中提议的补救措施，则也属于上述情况。

VII. 验证活动/投诉随访

当 MSDE 发出确认存在违反联邦或州法律法规行为的裁决书时 ,MSDE 将要求公共机构提交证明纠正行动完成的文件。

- A. 任一当事方都可依照裁决书申请技术辅助。为了不延误纠正行动的完成 ,对技术辅助的申请必须及早提出。

- B. 公共机构可以与 MSDE 协商其他能有效施行最终决议的方法。
- C. MSDE 工作人员将审查已采取的措施并确定它们是否能保证完成所需的行动。
 - 1. 如果采取的措施能确保纠正行动完成，MSDE 将向各方提供关于决议的书面通知，并结束投诉。
 - 2. 如果公共机构采取的行动不能圆满纠正已被确认的问题，MSDE 将与公共机构密切合作，确定所采取的行动不能达到所需结果的原因，并进一步确定要实现所需结果而应采取的策略。
 - 3. 如果公共机构没有为完成纠正行动而真正付出努力，MSDE 将向公共机构提供有关这些程序中指定的强制处罚的书面通知。

VIII. 强制处罚

如果到裁决书指定日期或按这些程序的第 VII 节延长后的日期为止，公共机构没有完成纠正行动，MSDE 将按 COMAR 15A.05.02.07 实施强制处罚。

IX. 公众知情

- A. 公共机构必须确保向家长、辩护律师和学校工作人员说明投诉程序，包括提供法律程序保护。
- B. MSDE 将通过向活动团体、公共机构工作人员和其他提出申请的人作演示的方式，宣传投诉程序。为了确保这些程序广为人知，MSDE 已经与若干活动团体和家长组织建立了伙伴关系，例如 Maryland Disability Law Center、Parents' Place of Maryland、Maryland Coalition for Inclusive Education、Community Mediation Maryland 和 ARC/Maryland。MSDE 还将确保把这些程序登在 MSDE 网站上。

马里兰州教育局特殊教育/早期干预服务部提供相关资助，款项来自残障人士教育改善法案(IDEA) B 部分拨款#HO27A070035A，由美国教育部特殊教育和康复服务处提供。本文所述观点并不一定代表美国教育部或任何其他联邦机构的观点，也不应被这样认为。特殊教育/早期干预服务部从特殊教育计划办公室、美国教育部特殊教育和康复服务处获得经费。本资料不受版权保护。欢迎读者复印和分享本资料，但请说明资料出处为马里兰州教育局特殊教育/早期干预服务部。

马里兰州教育局禁止以种族、肤色、性别、年龄、族源、宗教信仰或身体残疾为由，在就业或提供服务计划机会方面予以歧视。 若需咨询教育局政策，请与保障公平和执法处联系，语音电话：(410)767-0433，传真：(410)767-0431。依据《美国残障人士法案》(ADA)，本文件可视需要提供其他格式。请与马里兰州教育局特殊教育/早期干预服务部联系，语音电话：(410)767-0858，传真：(410)333-1571。