

何謂正式投訴？

正式投訴是殘障學童的家長可用來解決問題或歧見的一種爭議化解程序。正式投訴可由任何人提出。您可針對違反《殘障人士教育法案》(Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)) 的任何行為提出投訴。提出的投訴可以針對會影響到單一學生或一群學生的違反情況。您也可以針對違反 IDEA 法案的學校系統範圍的行為提出投訴。正式投訴必須以書面提出。提出投訴的人員必須在正式投訴中簽名。

正式投訴會由喬治亞州教育廳 (Georgia Department of Education (GaDOE)) 著手調查。

正式投訴程序不會取代調解或正當程序。當收到投訴時，必須同時提供調解。若相同的問題也已要求舉行正當程序聽證會，則投訴將予以擱置，等到正當程序決議出現為止。這可能會影響到原本的期限以及針對投訴取得書面決定的時間長度。

您應知道的事實：

- ✓ 正式投訴的違反情況必須在提出投訴的日期前未超過一個曆年的時間內發生。
- ✓ 正式投訴必須包含：
 - 指出學校機構有行為違反 IDEA 法案 B 部分的聲明；
 - 支持 IDEA 法案違反行為聲明的詳細事實；
 - 您的簽名與聯絡資訊；
 - 若投訴聲明違反行為只與某位特定學生相關，則必須也同時包含：
 - 學生的姓名
 - 學生的住家地址
 - 學生就讀的學校名稱、
 - 問題的描述
 - 與問題相關的事實
 - 針對問題提議的解決方式 (若已知)
- ✓ 提出正式投訴：
 - 將經簽名的書面投訴郵寄至 GaDOE：
Director, Division for Special Education Supports and Services
Georgia Department of Education
1870 Twin Towers East
Atlanta, Georgia 30334-5010
 - 或傳真至：404-651-6457
 - 在您向 GaDOE 提出正式投訴的同時，請將一份投訴副本寄送至學校機構 (總監或特殊教育主任)。
- ✓ 正式投訴調查：
 - GaDOE 在收到投訴的 60 個曆日之內會調查投訴並採取行動。
 - 本地學校系統需要在 10 個曆日之內向 GaDOE 與投訴提出書面回應。此文件應包含他們對指控與任何輔助性文件的回應。
 - GaDOE 可要求進行獨立調查，其中包括與證人面談、文件面談及/或對學校機構的造訪。
 - GaDOE 調查人將判定行為是否違反 IDEA 法案。
 - 您與學校機構將收到所有信件的副本。
- ✓ 正式投訴書面決定：
 - 您與學校機構將收到書面決定，其中會提及各項指控。這些決定將包含調查與決議。若學區不符合規定，決議將會識別出要解決投訴的必要步驟。

家人需注意的要點

- ✓ 請利用以下超連結來檢閱 [IDEA 法案 B 部分](#)、[喬治亞州特殊教育規定](#) 及 [GaDOE 正式投訴表](#)。您不需要在投訴中引用法律或州的規定，但熟悉這些資訊對您撰寫投訴時會有所幫助。
- ✓ 提出投訴前，請確定您已與地方特殊教育主任洽談以說明您的處境並尋求協助。若有問題必須立即獲得解決，請考慮發出投訴。若您的孩子被禁止從事活動，這可能是從學區獲得結果或回應的最快方式。若您的孩子身處危險，則應立即通知相關當局。
- ✓ 撰寫投訴與描述問題：
 - 必須具體清楚。列出事證。事證應說明是 IDEA 法案或喬治亞州規定的哪一部分遭到違反。
 - 包含投訴來源事件的「人、事、時間與原因」。
 - 說明事件的發生時間。
 - 包含應承擔違反責任的人員姓名。
 - 描述違反行為所造成的傷害。
 - 儘可能列出支持您聲明的文件。文件類型可包括：教學療法金字塔資料、學生支援小組 (Student Support Team (SST)) 表單、特殊教育記錄、用來評估您孩子的資料與報告，或相關通信記錄 (包括信件、電子郵件、電話交談記錄，或您與學校之間的其他通訊)。
 - 切勿寄送您的正本。請一律隨正式投訴寄送證明文件的副本。
 - 請朋友閱讀投訴內容，看看他們是否能分辨出投訴中的「人、事、時間和原因」。若投訴內容對朋友來說難以瞭解，那麼對調查人亦然。
- ✓ 您在調查中扮演的角色：
 - 您可能需要與調查人會面，並提供與投訴有關的詳細資訊。
 - 請做好準備，並隨身攜帶所有相關的記錄文件。對投訴的主要領域提供概述。
 - 將您擁有的所有特定資訊提供給調查人。
 - 保持冷靜，並避免讓憤怒或沮喪的情緒影響到您與調查人之間的互動。
- ✓ 將提議的解決方式擬成草稿：
 - 請確定您提議的解決方式是以學生為重點且與教育方面相關。
 - 請勿要求特定教師、特定服務機構或實驗性服務。
 - 請發揮創造力並著重於孩子的需求。
 - 為解決任何可能已發生的程序性問題提出建議。

如需詳細資訊，請諮詢：

喬治亞州育兒機構 (Parent to Parent of Georgia)
770-451-5484 或 800-229-2038
www.p2pga.org

Georgia Department of Education, Division for Special Education Services and Supports
404-656-3963 或 800-311-3627，並要求轉接至特殊教育部門 (Special Education)

http://www.gadoe.org/ci_exceptional.aspx

Georgia Department of Education 執行手冊 (Implementation Manual)
http://www.gadoe.org/ci_exceptional.aspx?PageReq=CIEXCImpMan
(請參閱爭議化解章節。)

其他資源：請聯絡您學校系統的特殊教育主任 (Special Education Director)。