

紐約市教育局家長投訴和問題解決程序

家長*有權利就影響孩子教育的問題提出投訴。家長、教師和其他相關人士可以就根據「有教無類法」第一條款和第二條款的 A 部分和 D 部分及第三條款和第四條款的 A 部分而執行的課程出現違規情況而提出投訴。下文說明教育局對提出此類投訴所規定的程序。

如何就子女的教育問題提出非正式投訴：

1. 如果您想對孩子就讀的學校提出投訴，且希望以非正式方式獲得解決，我們鼓勵您先與孩子的老師、輔導員、副校長或校長討論。學校的家長專員可能也可以幫助您解決問題。您最好是儘快將要投訴的問題告訴孩子學校的有關人員，這樣他們才能及時幫助您解決問題。
2. 如果校長或學校的其他教職員工無法解決您投訴的問題，或者如果您想向教育局提出正式投訴，請依照下面說明的步驟進行。請注意，如果該名學生是一名殘障學生，而您有一個尚未解決的特殊教育方面的問題，您可以致電 311，要求與特殊教育聯絡中心（Special Education Call Center）通話。特殊教育聯絡中心的職員將與您合作，一起解決您的問題。

如何提出正式投訴：

教育總監規定了下列條例，這些條例包含您可以援用的特定投訴和上訴程序。您可以在下列網站查看這些條例：<http://schools.nyc.gov/RulesPolicies/ChancellorsRegulations/default.htm>。有關這些條例的印刷本，您可以從子女的學校或從家庭參與及權益倡導辦公室（Office for Family Engagement and Advocacy，簡稱 OFEA）索取。

- 總監條例 A-101——因根據住址轉校到另一所學校進行上訴。
- 總監條例 A-420——對體罰提出投訴。
- 總監條例 A-443——對校長或學監停學提出上訴。
- 總監條例 A-450——對非自願轉學提出上訴。
- 總監條例 A-501——對升學決定提出上訴。
- 總監條例 A-655——對學校領導小組選舉進行投訴和上訴。
- 總監條例 A-660——對家長協會和主席理事會的選舉、爭端、行動和不採取行動的做法進行投訴和上訴。
- 總監條例 A-663——對缺乏翻譯和/或口譯服務進行投訴。
- 總監條例 A-701——對被拒絕免疫注射豁免權進行上訴。
- 總監條例 A-710——對有關轉介、評估、504 計劃的制訂和/或實施進行投訴。
- 總監條例 A-780——對無家可歸學生或臨時居所學生的入學安排問題進行上訴。
- 總監條例 A-801——對關於享用交通服務的資格問題的決定進行上訴。
- 總監條例 A-810——對關於享用免費或減價午餐資格問題的決定進行上訴。
- 總監條例 A-820——對一項學生記錄數據提出上訴（其理據是該數據不精確、誤導或違反學生隱私權）並提出修正這一記錄的要求。

* 在本條例中使用的「家長」這一用語，是指該學生的父母或監護人或任何其他與該學生有家長關係或監管關係的人員，或者，如果學生是已經脫離父母監護的少年人或已經達到 18 周歲，則指學生本人。

- 總監條例 A-830——指控遭到歧視的投訴。
- 總監條例 D-110 ——對根據「資訊自由法」（Freedom of Information Law）獲取一項由紐約市教育局維護的公共記錄被拒絕而進行上訴。
- 總監條例 D-140——對有關社區教育委員會成員提名和選舉進行投訴。
- 總監條例 D-150——對有關全市特殊教育委員會成員提名和選舉進行投訴。
- 總監條例 D-160——對有關全市高中理事會成員提名和選舉進行投訴。

如果您的問題無法透過上述任何一則總監條例中的程序獲得解決，或者您的投訴涉及的是對有教無類法案下實施的聯邦計劃的違反事宜，您可以使用以下程序：^{*}

學校層面：

- A. 向學校的家長專員或行政辦公室索取一份家長參與及權益倡導辦公室（OFEA）投訴表（Intake Form）。
- B. 如果您的投訴內容是關於學校禁止您的子女上學，或者學校在禁止學生上學的做法上沒有遵照教育局規定的程序，您應該立即與教育總監辦公室/家長參與及權益倡導辦公室聯繫，聯繫電話是**(212) 374-2323**。您也可以請家長專員代表您與教育局總部取得聯繫。
- C. 如果您相信您的投訴涉及特別敏感的事宜，您可以將這份家長參與及權益倡導辦公室「投訴表格」直接交給相應學區的學區家庭權益倡導員（District Family Advocate，簡稱 DFA）。該權益倡導員將告訴您他/她是否將直接處理這一投訴或這投訴將在學校層面獲得處理。
- D. 如果您的投訴內容不涉及學校不允許學生上學的事宜，且也不屬於性質敏感的問題，學校的家長專員將會在收到您的投訴之後即刻與您安排會面時間，處理您投訴的問題。

然後，家長專員會確定您的問題應由學校的哪位教職員負責處理，並將負責協調安排相應的後續步驟。

- E. 如果確定您的問題無法在學校層面得到解決，則家長專員將立即將您的投訴轉給您的學區家庭權益倡導員。家長專員會讓您知道您的投訴是否已經轉給學區家庭權益倡導員處理。

學區或行政區層面：

一旦收到您的投訴之後，學區家庭權益倡導員代表相應的社區學監或高中學監，會與您取得聯繫，討論您投訴的問題以及您和/或學校教職員為解決該問題而已經採取的任何步驟。然後，學區家庭權益倡導員會和您一起解決問題。這一過程可能會包括與學校、學區或行政區層面的工作人員進行聯繫。

如果學區家庭權益倡導員無法解決您的投訴，則會將把您的投訴轉給總監辦公室/家長參與及權益倡導辦公室，讓他們進一步審查。有關當局將通知您，投訴是否已轉給這些辦公室處理。

^{*} 這些程序適用於家長指控根據第一條款和第二條款的 A 和 D 部分以及第三條款和第四條款的 A 部分實施的計劃的違反所提出的投訴。任何教師、其他有關人士或機構，如果希望提出投訴來指控有人違反這些計劃的實施過程，也可以使用這些程序。

教育局總部層面：

一旦您的投訴被轉給總監辦公室/家長參與及權益倡導辦公室之後，總部工作人員將與您一起合作解決您的投訴問題，並通知您有關結果。

時間：

您必須儘快將要投訴的所有問題提交給有關學校、學區、行政區及/或教育局總部的辦公室，以便讓教育局工作人員可以及時處理您的問題。處理並/或解決您投訴的問題所需的時間將不會超過 30 天，除非學校、學區、行政區或總部工作人員確定將需要更長的時間來處理。

如果您投訴的內容是關於學校不准您的子女上學（請參看上面的內容），我們會本著確保您的子女能夠立即上學的原則來處理您的投訴。

如果在處理投訴的過程中任何時候，學校、學區、行政區或教育局總部的工作人員認為您的子女在調查工作完成之前或是問題解決之前會受到嚴重的傷害，那麼總監辦公室/家長參與及權益倡導辦公室會建議採取相應的措施幫助您的子女並處理您的問題。

上訴：

就紐約市教育局對違反第一條款的有關決定之解決投訴或審查上訴部分的紐約州教育廳書面投訴和上訴程序，可從下面的網站上找到（僅有英文內容）：

<http://www.emsc.nysed.gov/nyc/ComplaintProcedures.shtml>。

記錄保存：

填妥的投訴表格將由家庭參與及權益倡導辦公室備份保管。