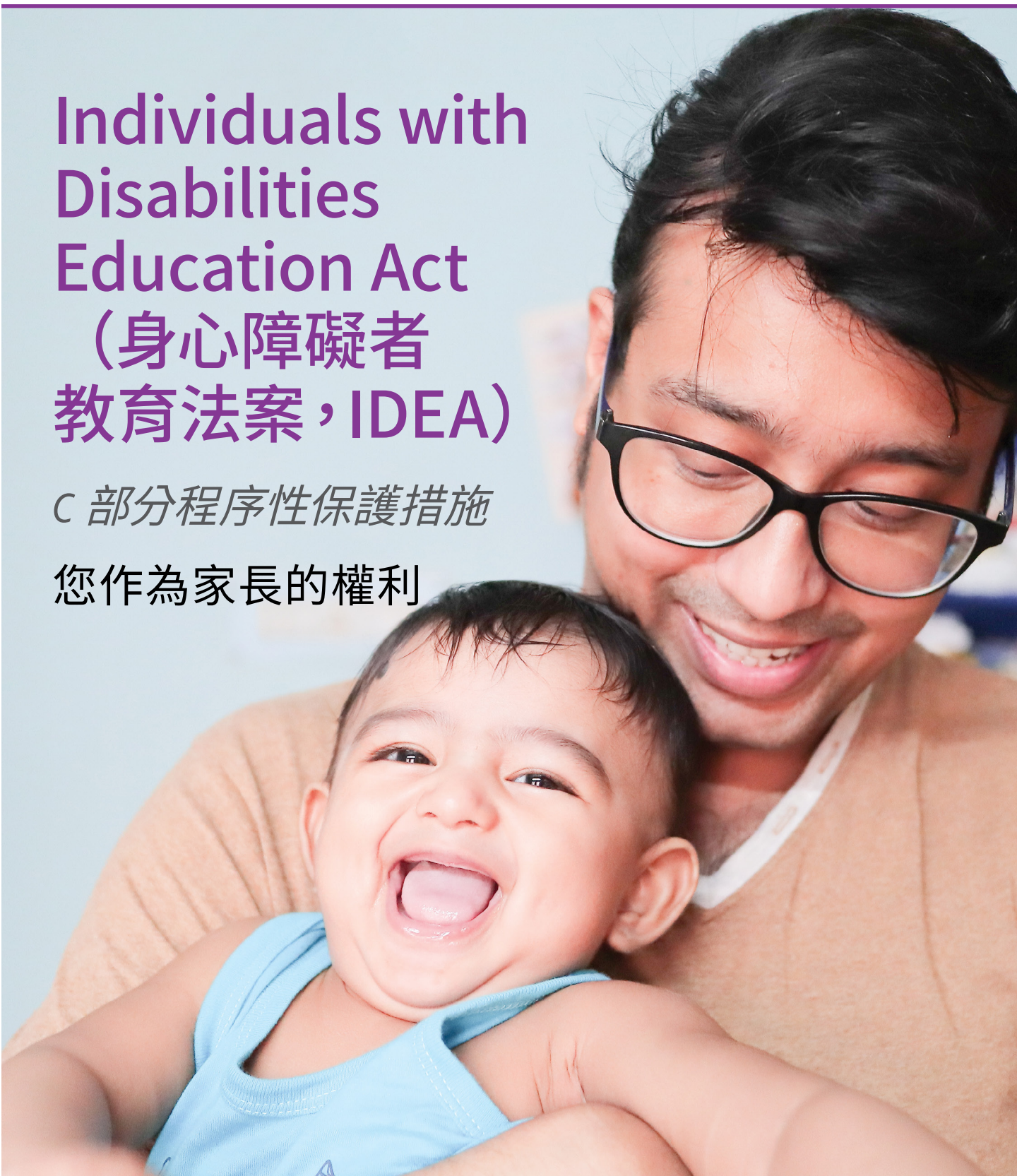


Individuals with Disabilities Education Act (身心障礙者 教育法案, IDEA)

C 部分程序性保護措施

您作為家長的權利



Washington State Department of
CHILDREN, YOUTH & FAMILIES

親愛的家庭，您好：

歡迎參閱 Washington 的 Early Support for Infants and Toddlers (嬰幼兒早期發育支援計畫，ESIT) 計畫！

ESIT 為符合資格的兒童、其家人或照護者提供從出生到三歲的服務。

ESIT 計畫是以下人員互相合作的流程，包括家庭、照護者、Family Resources Coordinator (家庭資源協調員，FRC) 及其他專家，他們都會提供支援以滿足每個孩子的獨特需求。本計畫以家庭為中心，重點在於輔導服務並為家長及其他照護者提供相關策略，以支援孩子的發展。

我記得我女兒第一次開始接受服務的情況。我們當天為她進行評估，並同意接受 Individualized Family Service Plan (個人化家庭服務計畫，IFSP)。我記得結束預約時，我的腦中不停在想接下來會發生什麼事情、過程如何，還有這對我女兒及個人進展代表什麼意思。

本文件概述 Washington 兒童提供 ESIT 服務所遵循的流程，而且是可供家長和照護者使用的絕佳資源。程序性保護措施旨在讓家長和照護者了解他們的合法權利和保護措施。如果您對流程或身為家長或照護者的權利有疑問，請儲存本文件備查。

Julie，家長夥伴



目錄

簡介	1	爭議解決程序	8
<i>Individuals with Disabilities Education Act (身心障礙者教育法案，IDEA)，以及根據 IDEA 法案 C 部分制定之 Early Support for Infants and Toddlers (嬰幼兒早期發育支援計畫，ESIT) 計畫的簡要概述。</i>		<i>當您不同意服務或決定時的後續行動。</i>	
程序性保護措施概述	2	調解	8
<i>您身為服務個案之兒童家長或照護者的權利清單。</i>		<i>與中立人士共事的方式，他們可在您孩子的團隊中協助解決問題。</i>	
事先書面通知	3	公正的正當程序聽證會	9
<i>家長在兒童 Individualized Family Service Plan (個人化家庭服務計畫) 進行變更前收到擬議變更通知書的要求說明。</i>		<i>由公正聽證官進行的正式程序，可能在家庭設法提出投訴時利用該程序。</i>	
家長同意書	4	行政投訴	10
<i>家長同意書含義及兒童必須接受服務之時間點的概述。</i>		<i>可能在家庭擔心未滿足計畫要求時採取的正式程序。</i>	
記錄	5	親權代理人	11
<i>關於孩子的保密權，以及您身為家長可取得和檢閱孩子記錄之權利的說明。</i>		<i>當家長或其他法定監護人不在時，說明什麼時候可指派某人代表兒童行事，以及如何選出該人。</i>	
		聯絡資訊	封底
		<i>如何與 Department of Children, Youth, and Families (兒童、青少年和家庭部) 的 ESIT 州級領導團隊聯絡。</i>	



簡介

什麼是 *Individuals with Disabilities Education Act* (身心障礙者教育法案)? 本法案對您的孩子代表什麼?

Individuals with Disabilities Education Act (身心障礙者教育法案, IDEA) 是一項聯邦法律, 其中包括為符合資格的身心障礙嬰幼兒(出生至 36 個月) 及其家人提供早期療育服務的條款。這些條款包含在 IDEA 法案 C 部分中。這些內容的說明列於聯邦法規 (CFR 第 34 編 303 部分) 和 Washington 州的政策和程序中。

在 Washington, C 部分體制稱為 *Early Support for Infants and Toddlers* (嬰幼兒早期發育支援計畫, ESIT) 計畫。該系統旨在大幅提高家庭參與程度, 並確保家長同意接受早期療育流程的每個步驟, 從最初的轉診開始, 一直到服務提供和過渡。

ESIT 計畫包括保護家長和兒童權利的程序性保護措施。家長必須了解根據聯邦法規 CFR 第 34 編 303.400 至 438 部分定義的這些程序性保護措施, 包括 CFR 第 34 編 303.430 至 438 部分中的爭議解決選項, 讓他們主動參與並在為孩子和家人提供的服務中承擔領導責任。本親權文件是根據聯邦法律 C 部分法規定義之兒童和家庭程序性保護措施的正式通知。

如需兒童和家庭程序性保護措施的其他資訊, 可向每個 *Family Resources Coordinator* (家庭資源協調員, FRC) 及參與提供早期療育服務的早期療育服務提供者索取。

在 Washington, C 部分體制稱為 *Early Support for Infants and Toddlers* (嬰幼兒早期發育支援計畫, ESIT) 計畫。

Family Resources Coordinators (家庭資源協調員, FRC) 與家庭合作, 可提供其他的資料建議以協助家庭了解 C 部分規定的程序性保護措施。此外, 他們也可以向您和其他家庭成員建議如何與專業人士合作, 這有助於滿足您孩子的發展需求。

「適當的早期療育服務」是透過 IFSP 流程予以確定。IFSP 必須包括滿足孩子和家人獨特需求所需之特定早期療育服務的聲明，以達成在 IFSP 中確定的成果。在聯邦法律 C 部分法規 (www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2011-09-28/pdf/2011-22783.pdf) 中，早期療育服務的定義為「旨在滿足每個符合 C 部分規定資格之兒童的發展需求，以及與促進孩子發展相關的家庭需求」。

個人身分識別資訊包括：

1. 您孩子的姓名、您的姓名或其他家庭成員的姓名。
2. 您孩子或家人的地址。
3. 個人識別碼，例如您孩子或您的 social security number (社會安全號碼)。
4. 其他間接識別碼，例如您孩子的出生日期、出生地和母親的婚前姓名。
5. 個人特徵或其他資訊的清單，可合理確定地識別您孩子的身分。
6. 早期療育計畫可合理相信知道您孩子身分的人員所要求的資訊。

程序性保護措施概述

就本文件而言，家長是指孩子的親生家長、收養家長、法定監護人、寄養家長，或者代表與孩子同住之親生家長或收養家長的個人。

身為 ESIT 服務個案之兒童的家長或照護者，您的權利是什麼？

在 Washington ESIT 計畫中，您擁有以下身為家長的權利：

- 有權接受多學科評估和評量，並在轉介後 45 個日曆日內的第一場 IFSP 會議上制定 Individualized Family Service Plan (個人化家庭服務計畫，IFSP)。多學科是指涉及兩個或兩個以上不同的專業學科或專科。例如，言語語言病理學家和特殊教育工作者。
- 家庭有權免費接受評估、評量、IFSP 制定、服務協調和程序性保護措施。
- 有權透過申請並提供同意書，在篩檢流程(如使用)期間隨時接受評估。
- 有權在符合 C 部分資格的情況下，為您的孩子和家人接受 IFSP 中規定的**適當的早期療育服務**。
- 有權拒絕篩檢、評估、評量和服務。
- 有權受邀參與所有會議，且會議上預計就孩子的身分識別、評估或安置的提案，或者提供給孩子或家人的適當早期療育服務做出決定。
- 有權在提議或拒絕變更孩子的身分識別、評估或安置，或者提供給孩子或家人的適當早期療育服務之前，及時收到書面通知。
- 有權在自然環境的適當範圍內接受各種早期療育服務，以滿足您孩子的發展需求。
- 有權維護**個人身分識別資訊**的保密性。
- 有權免費取得您孩子的早期療育記錄初始副本。
- 有權取得每次評估、評量和 IFSP 的副本，且須在每次 IFSP 會議後盡快提供。
- 有權檢查和檢閱您孩子的記錄，並在適當時加以修改。
- 有權要求調解及／或公正的正當程序聽證會，以解決家長／提供者的爭論。有權提出行政投訴。

除了上述權利之外，您還有權收到 C 部分所規定具體程序性保護措施的通知。這些權利如下所述。



事先書面通知

您孩子的 ESIT 提供者如何通知會議和擬議的服務變更？

在早期療育服務提供者建議或拒絕展開或變更孩子的身分識別、評估或安置，或者提供給孩子和家人的適當早期療育服務之前，必須在合理時間內向您發出事先書面通知。該通知必須包括充分的詳細資料，向您告知：

- 早期療育服務承包商或早期療育服務提供者提議或拒絕的行動。
- 採取行動的原因。
- 所有根據 C 部分提供的程序性保護措施。
- 州級調解、州級投訴和正當程序聽證會程序，包括如何提出投訴的說明和這些程序的時間軸。

該通知必須以大眾可理解的用語撰寫並以您的母語提供，除非明顯不可行。

如果您的母語或其他溝通模式並非書面語言，則早期療育服務提供者應採取以下措施，確保：

- 該通知以您的母語或其他溝通模式，口頭或透過其他方式向您提供翻譯；
- 您了解該通知；以及
- 有書面證據表明已滿足這些程序中說明的要求。

在採取以下行動之前，必須取得您的書面同意：

- 進行發展篩檢，確定您的孩子是否疑似有身心障礙。
- 對您的孩子進行所有評估和評量。
- 為您的孩子提供早期療育服務。
- 使用公共福利或保險或私人保險支付服務費用。
- 分享關於您的個人身分識別資訊。

在提供初步早期療育服務之前，也必須取得您的書面同意。

如果您未提供同意書，則我們不會採取任何行動來脅迫（強迫）您。換句話說，FRC 或早期療育服務提供者不得使用正當程序聽證會程序，質疑您拒絕提供同意書的情況。



母語 (經常指稱英語語言能力有限的人) 是指您通常使用的語言。在對您的孩子進行評估和評量時, 母語是指您孩子通常使用的語言。對於耳聾或有聽力障礙、失明或有視力障礙的人, 或者沒有書面語言的人時, 母語是指此類人士通常使用的溝通方式 (例如手語、點字或口語溝通)。



家長同意書

什麼是家長同意書? 您該如何行使同意權?

同意即表示:

- 您已使用自己的母語充分掌握所有與尋求同意之活動相關的資訊。
- 您了解並以書面同意進行需要同意書的活動, 且該同意書說明活動內容並列出預計發佈的早期療育記錄 (如有), 以及向誰發佈。
- 您了解該同意書為自願授予, 並且可隨時撤銷。

如果您撤銷同意, 則不具追溯力 (不適用於撤銷同意前採取的行動)。

早期療育服務提供者或適當的合格人員應盡合理努力, 確保您:

- 充分了解篩檢、評估和評量的性質或可用服務。
- 了解除非取得同意, 否則您的孩子無法接受篩檢、評估和評量或服務。

身為孩子符合 C 部分資格的家長, 您可以決定孩子或其他家庭成員是否接受或拒絕任何根據本計畫提供的早期療育服務。您也可以在第一接受此類服務後拒絕該服務 (不包括家庭資源協調法規要求的行政職能), 且不會對其他根據 ESIT 計畫提供的早期療育服務造成損害。

記錄

家長有什麼權利取用和檢閱孩子的記錄？

保密性

根據本文件中概述的資訊保密程序，您必須有機會檢查和檢閱與篩檢、評估和評量、資格確定、IFSP 制定和實施、早期療育服務提供、個人與您孩子相關的投訴，以及任何涉及孩子和家人記錄之 C 部分計畫的其他部分。

每個早期療育服務提供者都必須讓您有機會（在工作時間內）檢查和檢閱任何與孩子或家人相關的記錄，且這些是在您的孩子經轉介接受早期療育服務，直到參與機構依據適用聯邦法律和州法再也不需要維護或再也不會維護該資訊時，根據 C 部分由承包商或提供者收集、維護或使用的記錄。早期療育服務提供者必須在任何 IFSP 相關會議，或者針對身分識別、評估、安置或提供給孩子和家人的服務舉行聽證會之前，遵守要求並避免不必要的拖延，且無論如何都不得超過提出要求後的 10 個日曆日。以下列出檢查和檢閱早期療育記錄的機會：

- 有權取得早期療育服務提供者針對記錄說明和解釋之合理要求的回應。
- 如果未能提供內含該資訊的記錄副本（可有效阻止您把握機會檢查和檢閱記錄），則有權要求早期療育服務提供者提供該記錄。
- 有權請代表您的人檢查和檢閱記錄。

早期療育服務提供者可能會假定您有權檢查和檢閱與孩子相關的記錄，除非承包商或提供者已取得相關文件，可證明依據管轄監護、寄養、監護關係、分居和離婚等事宜的適用州法，您個人並不擁有該權力。

每個早期療育服務提供者都應該保留書面記錄，說明有權取用根據 C 部分收集、取得或使用之記錄的各個當事人（不包括此類承包商或提供者之家長和授權員工使用的情況），包括當事人姓名、授予存取權限的日期，以及授權當事人使用兒童記錄的目的。

如果任何早期療育記錄包含多個孩子的資訊，則您只能檢查和檢閱與您孩子或自己相關的資訊，或者接受特定資訊的內容。

本節中使用的定義如下：

1. **「銷毀」** 是指實體銷毀或從資訊中移除個人識別碼，以確保再也無法識別個人身分；
2. **「早期療育記錄」、「教育記錄」** 或「記錄」是指所有根據 C 部分要求收集、維護或使用的兒童相關記錄；以及
3. **「參與機構」** 是指收集、維護或使用個人身分識別資訊，以實施 C 部分要求的任何個人、機關、實體或機構。參與機構包括州主導機關、每個提供 C 部分服務的早期療育服務提供者（包括服務協調、評估和評量及其他 C 部分服務）。它不包括主要轉介來源，或者資助早期療育服務的行政或私人機關。

記錄

每個早期療育服務提供者都應該根據要求，向您提供由承包商或提供者收集、維護或使用之早期療育記錄類型和地點的清單。早期療育服務提供者可能會針對根據 C 部分為您製作的記錄收取副本費用，前提是該費用無法有效阻止您把握機會檢查和檢閱這些記錄。但是，他們可能不會收取搜尋或檢索 C 部分規定資訊的費用。此外，還必須在每場 IFSP 會議後盡快向您免費提供孩子每次評估、評量、家庭評量和 IFSP 的副本。

如果您認為根據 C 部分收集、維護或使用之早期療育記錄中的資訊不準確或產生誤導作用，或者侵犯您的隱私權或其他權利，即可要求維護該資訊的早期療育服務提供者修改資訊。

- 此類承包商或提供者必須在收到要求後的合理時間內，決定是否根據要求修改資訊。
- 如果此類承包商或提供者拒絕按依照您的要求修改資訊，則須向您告知拒絕決定和參加聽證會的權利。



早期療育服務提供者必須根據要求提供機會參加聽證會，以便質疑早期療育記錄中的資訊，藉此確定該資訊不準確、產生誤導作用或以其他方式侵犯您的隱私權或其他權利。您可以根據 C 部分程序或符合 Family Educational Rights and Privacy Act (家庭教育權利與隱私權法案, FERPA) 法規 (CFR 第 34 編 99.22 部分) 的聽證會程序，要求舉行正當程序聽證會。

- 如果此類承包商或提供者在聽證會後，認為該資訊不準確、產生誤導作用或以其他方式侵犯您的隱私權或其他權利，則須進行相應的修改並以書面形式通知您。
- 如果此類承包商或提供者在聽證會後，認為該資訊並非不準確、產生誤導作用或以其他方式侵犯您的隱私權或其他權利，則須告知您有權將該資訊放入孩子的記錄，以及包括資訊評論並列舉不同意承包商或提供者決定之任何理由的聲明。
- 只要記錄或爭議部分 (您在記錄中不同意的部分) 由此類承包商或提供者維護，則根據這些程序放入孩子記錄中的任何說明，都必須由早期療育服務提供者在孩子的記錄部分中進行維護。
- 如果此類承包商或提供者向任何當事人披露您孩子的記錄或爭議部分，則同樣必須向該當事人披露您的說明。

披露前的同意

在對個人身分識別資訊採取以下行動前，必須取得家長同意書：

- 在根據 C 部分收集、維護或使用資訊時，向任何並非承包商或提供者行政人員的人披露，除非根據 C 部分 (CFR 第 34 編 303.414 部分) 和 FERPA (CFR 第 34 編 99.31 部分) 授權這麼做；或者
- 用於滿足任何並非 C 部分規定要求的目的。

記錄

未經您的同意，早期療育服務提供者不得向其他機構發佈您孩子的早期療育記錄資訊，除非根據 FERPA 授權承包商或提供者這麼做。如果您拒絕提供同意，則早期療育服務提供者會實施與拒絕相關的程序，例如向您說明未提供同意對孩子是否能接受早期療育服務的影響，只要這些程序不凌駕於您的拒絕權。

根據 C 部分，ESIT 必須在未經您同意的情況下，向州教育機構 (Office of Superintendent of Public Instruction (公共教育總監辦公室)) 和孩子所在地的本地教育機構 (本地學區) 發佈孩子的姓名和出生日期，以及您的聯絡資訊 (包括您的姓名、地址和電話號碼)。此資訊必須用於識別所有可能符合 IDEA 法案 B 部分服務資格的兒童。

下列保護措施必須用於確保記錄的保密性：

- 在收集、維護、儲存、披露和銷毀階段中，每個早期療育服務提供者都必須保護個人身分識別資訊的保密性。
- 每個早期療育服務提供者都需要有一名行政人員，負責確保任何個人身分識別資訊的保密性。
- 所有收集或使用個人身分識別資訊的人員，都必須接受 Washington 州 C 部分政策和程序 (符合 IDEA 和 FERPA 標準) 方面的訓練或指導。
- 對於機構內有權取用個人身分識別資訊的員工，每個早期療育服務提供者都必須維護其姓名和職位的最新清單，以供公眾查閱。
- 如果不再需要根據 C 部分、USC 第 20 編 1232f 部分中的 GEPA 規定，以及 CFR 第 34 編 76 部分和 80 部分中的 EDGAR 為您的孩子或家人提供服務，則早期療育服務提供者向家長通知。
- 如果不再需要該資訊向孩子或家人提供服務，則須根據家長的要求將其銷毀。

您孩子的姓名、出生日期、家長聯絡資訊 (包括地址和電話號碼)、服務協調員 (FRC) 和早期療育提供者的姓名，以及退出資料 (包括退出時的年份和年齡，以及退出時簽署的任何計畫) 的維護期間可能不受時間限制。

每個早期療育服務提供者都必須保護個人身分識別資訊的保密性，且不得在未經家長同意的情況下發佈孩子的記錄。

爭議解決程序

如果對孩子的早期療育計畫或提供服務有疑慮，您可以做些什麼？

如果您對孩子的早期療育計畫有疑慮，請盡快與 FRC 或 IFSP 團隊分享。ESIT 計畫鼓勵盡量在最低層級進行爭論解決程序。但是，如果疑慮無法以非正式方法獲得解決，則可選擇爭議解決選項。

如果您在孩子的身分識別、評估、安置或提供給孩子或家人的適當早期療育服務方面，與早期療育服務提供者產生爭論，您可以要求及時解決該疑慮。

以下提供三個您可以用於解決爭議的正式程序。這些包括調解、公正的正當程序聽證會和行政投訴，且能夠以任何順序進行。



調解

調解讓您有機會以非敵對的方式解決爭論。此為自願性質，必須經由雙方自由同意。

州主導機關可以制定程序，讓選擇不使用調解程序的家長和早期療育服務提供者有機會在您方便的時間和地點，與無利害關係當事人（公正的調解人）會面，且該當事人已與州內的爭議解決實體、家長訓練和資訊中心或社區家長資源中心簽訂合約，以說明調解流程的效益並鼓勵使用調解流程。

調解必須在州主導機關收到調解要求後及時完成，且不得用於拒絕或延誤您參加公正的正當程序聽證會的權利，或者拒絕您個人根據 C 部分享有的任何其他權利。

調解會及時安排，並且在雙方當事人方便的地點進行。合格且公正的調解人（接受過有效調解技巧的訓練）會與雙方當事人會面，以協助在非正式、非敵對的氣氛中尋求爭議解決方案。

調解讓您有機會以非敵對的方式解決爭論。此為自願性質，必須經由雙方自由同意。

州主導機關會維護合格、公正調解人的名單，這些調解人在為身心障礙嬰幼兒及其家人提供的早期療育服務方面具備相關法規的知識。調解人必須以隨機、輪替或其他公正的方式完成遴選。州主導機關負責調解費用，包括任何鼓勵調解之會議的費用。

如果選擇透過調解程序解決爭論，則雙方當事人必須完成具法律約束力的協議，其中說明解決方案，並規定所有在調解過程中進行的討論必須保密，且不得在任何後續正當程序聽證會或民事訴訟中作為證據使用。該協議必須由您和州主導機關（其有權約束該機構）的代表簽名。書面簽署的調解協議可在任何有合法管轄權的州法院或美國地區法院強制執行。

調解不會限制您隨時要求舉行公正的正當程序聽證會。您可以同時提出調解要求和公正的正當程序聽證會要求，如下頁所述。

公正的正當程序聽證會

公正的正當程序聽證會是由公正聽證官進行的正式程序，也是家庭在代表孩子設法提出個別投訴的選項。

在收到要求後，則須在 30 個日曆日內完成公正的正當程序聽證會，並做出書面決定。(如果嘗試調解，則須在相同的 30 個日曆日內進行。) 聽證官被任命進行正當程序聽證會。

聽證官必須了解 C 部分的規定，以及符合資格之兒童及其家人的需求和可用的服務，並且履行下列職務：

- 聽取投訴相關資訊的簡報、檢查所有與問題相關的資訊，以及設法及時解決投訴。
- 提供訴訟紀錄並由州政府承擔費用，包括書面決定。

在任何根據這些程序執行之公正的正當程序聽證會中，C 部分規定授予您下列權利。

- 由大律師(自費)及在符合 C 部分資格之兒童的早期療育服務方面具備專業知識或受過訓練的人員(自費)陪同並提供建議。
- 出示證據並對質、詰問和強制證人出庭。
- 禁止在聽證會上提出任何並未在訴訟前至少五個日曆日向您披露的證據。
- 免費取得聽證會的書面或電子逐字稿(逐字記錄)。
- 免費取得書面的爭議事實裁決和決定。

若要進行這些程序中說明之公正的正當程序聽證會，則須選擇您較為方便的時間和地點。在州主導機關收到您的投訴後 30 個日曆日內，必須完成公正的正當程序聽證會，並將書面決定寄給各方當事人。聽證官可依照任一當事人的要求，具體延長 30 天以上的時間。任何不滿意公正的正當程序聽證會裁決和決定的任何當事人，均有權向州或聯邦法院提出民事訴訟。

在任何涉及正當程序投訴的訴訟待決期間(時間)，除非早期療育服務提供者與您另有協議，否則您的孩子和家人還是會在您同意之 IFSP 所確定的環境中，接受適當的早期療育服務。

如果投訴涉及 C 部分規定的初始服務申請，則須向您的孩子和家人提供無爭議的服務。

公正的正當程序聽證會是由公正聽證官進行的正式程序，也是家庭設法提出個別兒童投訴的選項。

關於調解員和聽證官...

調解員和正當程序聽證官必須保持「公正」。公正表示任命某人擔任調解員或聽證官：

1. 不是州主導機關、早期療育服務提供者的員工，其涉及提供早期療育服務、其他服務或兒童照護；以及
2. 沒有與客觀實施該流程之做法產生衝突的個人或專業利益。

如果只是因為機構或計畫向某人支薪以實施調解或舉行正當程序聽證會，以其他方式符合調解員或聽證官資格的人還是不等同於州主導機關、早期療育服務提供者的員工。**行政投訴**必須包括宣稱違反 C 部分要求的聲明，以及說明投訴事實依據的聲明。

行政投訴

除了上述調解和正當程序聽證程序之外，個人或組織（包括來自其他州的個人或組織）還可以針對任何行政機關或私人服務提供者（包括任何違反 C 部分要求的早期療育服務提供者）提出書面簽署的投訴。州主導機關向家長及其他利害關係人廣泛宣導州級投訴程序，包括家長訓練和資訊中心、保護和倡導機構及其他適當的實體。

投訴必須包括：

- 宣稱主導機關、行政機關或早期療育服務提供者疑似違反 C 部分要求的聲明。
- 該聲明的事實依據。
- 投訴人的簽名和聯絡資訊。
- 如果指控特定兒童方面的違規行為：
 - 孩子的姓名和居住地址。
 - 兒童的早期療育服務合約或早期療育服務提供者的名稱。
 - 孩子問題性質的說明，包括與問題相關的事實。
 - 在提交投訴時已知且可用的範圍內擬議的問題解決方案。**行政投訴必須在疑似違規行為發生後一 (1) 年內提交並由州主導機關受理。**個人或機構向州主導機關提出投訴的同時，必須將投訴副本轉發給為兒童服務的早期療育服務提供者。

州主導機關收到投訴後，必須在 60 個日曆日內：

- 執行獨立的現場調查，前提是州主導機關認為有調查必要。
- 讓提出投訴的個人或組織有機會以口頭或書面形式，提交其他在投訴中的指控相關資訊。
- 讓機構/提供者有機會回應投訴（包括由主導機關自行決定）、解決投訴的建議，以及各方當事人參與調解的機會。
- 檢閱所有相關資訊，並針對是否發生 C 部分要求違規行為做出獨立決定。
- 向投訴人發出書面決定，以解決投訴中的每項指控，其中包含爭議事實裁決和結論，以及主導機關做出終局裁定的理由。

如果終局裁定指出過去沒有/現在沒有提供適當的服務，則州主導機關必須解決以下情況：

- 未能提供適當的服務，包括適用於滿足投訴對象之孩子和家人需求的矯正措施（例如補償服務或金錢補償）；以及

- 日後為所有身心障礙嬰幼兒及其家人提供適當的服務。

如果需要的話，州主導機關必須包括有效實施決定的程序，包括技術援助活動、協商和矯正措施，以滿足合規性。

如果收到的書面投訴也是正當程序聽證會的主題，或者包含多個問題（其中一或多個問題屬於聽證會內容），則州主導機關必須擱置任何在正當程序聽證會中處理的投訴部分，直到聽證會結束。但是，對於任何在投訴中不屬於正當程序行動的問題，必須在 60 個日曆日的時間軸內透過投訴程序解決（如本文件所述）。

在公正的正當程序聽證會（涉及相同各方當事人）上，不得根據此程序考慮做出決定的投訴。州主導機關必須通知投訴人，聽證會的決定具有約束力。

指控行政機關或私人服務提供者（包括早期療育服務承包商或早期療育服務提供者）未能實施正當程序決定的投訴，必須由州主導機關予以解決。

親權代理人

誰來保護缺乏家長或法定監護人的兒童權利？

在以下情況下，符合 C 部分資格兒童的權利受到保護：

- 無法確定家長身分；
- 早期療育服務提供者經過合理努力後，還是找不到家長；或者
- 根據 Washington 州法律，孩子是該州的受監護人。

根據以下程序，指派某人充當親權「代理人」。

這些程序包括確定孩子是否需要親權代理人，並在確定孩子有需求後 30 個日曆日內，經過合理努力為孩子進行指派。

在代理人遴選期間，採用以下標準。代理人由每個早期療育服務提供者遴選，且須滿足以下要求：

- 沒有與其代表之兒童利益產生衝突的個人或專業利益。
- 擁有確保充分代表孩子的知識和技能。
- 不是任何州行政機關的員工；或者向兒童或兒童的任何家庭成員提供早期療育服務、教育、照護或其他服務等任何人的員工。如果只是因為早期療育服務提供者支付擔任親權代理人的費用，根據這些程序符合親權代理人資格的人還是不等同於員工。

當孩子受到 Washington 州的監護或寄養安置時，早期療育服務提供者機構必須向經指派負責兒童照護的行政機關諮詢。

對於受州監護人的孩子，只要遴選期間符合上述標準，則負責監督該案件的法官可以任命親權代理人，而不是由早期療育服務提供者機構任命。

就所有根據 C 部分規定的目的而言，親權代理人享有與家長相同的權利。



聯絡資訊

如果您需要更多程序性保護措施相關資訊，請透過以下方式與您的本地 Family Resources Coordinator (家庭資源協調員，FRC) 聯絡：

或者

如果您打算提出投訴、要求調解及／或正當程序聽證會，請透過以下方式與 ESIT 計畫聯絡：

Washington 州 Department of Children, Youth & Families
(兒童、青少年與家庭服務局)

Early Support for Infants and Toddlers (嬰幼兒早期發育支援計畫) 計畫

PO Box 40970

Olympia, Washington 98504-0970

esit@dcyf.wa.gov

www.dcyf.wa.gov/services/child-dev-support-providers/esit

資源：

Washington PAVE (Partnerships for Action, Voices for Empowerment
(行動、發聲、賦權夥伴關係組織))

6316 S. 12th St.

Tacoma, Washington 98465

電話：1-800-5-PARENT

傳真：253-566-8052

pave@wapave.org

www.wapave.org

所有計畫和活動均禁止產生歧視。任何人不得因種族、膚色、宗教、信念、原籍、性別、年齡或身心障礙身分而被排除在外。

如果您需要本文件其他格式或語言版本的副本，請聯絡

DCYF Constituent Relations (DCYF 選民關係部)

(1-800-723-4831 | 360-902-8060, ConstRelations@dcyf.wa.gov)