

美国教育部  
民权办公室 (OCR)  
投诉处理程序<sup>1</sup>

**OCR 执行的法律**

OCR 执行以下法律：

- 1964 年《民权法案》第六章 (Title VI of the Civil Rights Act of 1964)，禁止基于种族、肤色或原国籍的歧视；
- 1972 年《教育修正案》第九章 (Title IX of the Education Amendments of 1972)，禁止基于性别的歧视；
- 1973 年《复健法》第 504 条 (Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973)，禁止基于残疾的歧视；
- 1975 年《禁止年龄歧视法案》(Age Discrimination Act of 1975)，禁止基于年龄的歧视；
- 1990 年《美国残疾人法案》第二章 (Title II of the Americans with Disabilities Act of 1990)，禁止基于残疾的歧视；
- 《美国童子军平等法案》(Boy Scouts of America Equal Access Act)，禁止在公立小学、公立中学、设有公开论坛或有限公共论坛的地方教育机构和州教育机构等场所拒绝童子军或《美国法典》第 36 编 (Title 36 U.S.C.) 包含的其他青年团体的进入或对他们有其他歧视行为。

**评估**

OCR 评估其收到的书面信息，以判定其是否构成需要进一步处理的投诉。如果是，OCR 会考虑投诉中的每一项指控，来判定其调查是否成立。例如，OCR 必须判定 OCR 是否具有权调查该投诉；也就是说，投诉之指控是否违反了 OCR 所执行的任何法律的行为。OCR 还必须判定投诉是否按时提交。一般来说，投诉必须在所指控的歧视行为之日起 180 个日历日内向 OCR 提交<sup>2</sup>。如果逾时提交，投诉人应提供延迟的原因并请求豁免按时提交的要求。而 OCR 将据此决定是否准予豁免。此外，OCR 还得判定投诉是否包含对所指控的歧视行为进行调查的足够有关信息。如果 OCR 需要更多信息来澄清投诉，它将联系投诉人；除非投诉人要求额外的时间来提供信息，否则投诉人必须在 20 个日历日内回应 OCR 的信息请求。

OCR 驳回投诉的一些原因包括：

- OCR 不具有调查投诉的法定权限；
- 投诉未明确说明违反某项 OCR 所执行法律的行为；
- 未能及时提交投诉（在所指控的歧视行为之日起 180 个日历日内），且未获得时效要求的豁免；
- 投诉中提出的指控已得到解决，因此不再适合进行调查；
- 需要经投诉方签署一份同意书才能进行的调查，可投诉方在该要求提出后的 20 天内仍未提供同意书。

---

<sup>1</sup> 这些程序是 OCR《案件处理手册》(CPM) 的摘要；CPM 包含 OCR 程序的更详细说明。

<sup>2</sup> 对于指控基于年龄的歧视行为，如果投诉人在首次得知所指控的歧视行为之日起 180 个日历日内向 OCR 提出投诉，则该投诉被视为及时提交。

## 开启投诉调查

如果 OCR 判定立案调查，则会向投诉人和被投诉人发出通知。开启投诉调查绝不意味着 OCR 已对投诉的有效性做出判定。在调查过程中，OCR 是中立的事实调查者。OCR 将酌情收集和分析来自投诉人、被投诉人及其他来源的相关证据。OCR 将确保其在调查中所采取的行动有充分的法律依据，且其判定也是有证据支持的。

## 对投诉的调查

OCR 在调查投诉时可能会使用各种对事实的查证方法。这些方法可能包括审查双方提交的文件证据，对投诉人、被投诉方的人员和其他证人进行面谈和/或进行现场访问。调查结束时，OCR 将判定每项指控是否：

- 没有足够证据支持被投诉人未遵守法律的结论，或
- 有大量证据支持被投诉人未遵守法律的结论。

OCR 的判定将在发送给投诉人和被投诉人的《调查结果函》中予以说明。《调查结果函》包含具体事实的调查结果和个别案件的处理情况。《调查结果函》并非 OCR 政策的正式声明，因此不应以此为依托、引用或解读。OCR 的正式政策声明由正式授权的 OCR 官员批准并公诸于众。

## 调查结束前的投诉和解

在调查结束之前，如果被投诉人表示有意和解，并且由于 OCR 的调查已确定所投诉的相关问题可以通过和解解决，则可以随时和解正在调查中的投诉案件。在根据本节规定进行和解之前，OCR 将告知被投诉人此和解过程是自愿的，并将通知投诉人被投诉人有意和解。和解协议的条款必须有调查期间所获取的证据支持，并遵循适用的法律和法规。OCR 将在调查结束前监督与被投诉人达成和解协议。

### 判定不合规后的投诉和解

如果 OCR 判定被投诉人未遵守 OCR 所执行的民权法，OCR 将联系被投诉人并尝试确保被投诉人愿意就自愿和解协议进行协商。如果被投诉人同意进行投诉和解，OCR 和被投诉人将进行协商，被投诉人将签署一份书面和解协议，其中说明被投诉人为解决 OCR 确定的不合规之处而将采取的具体补救措施。OCR 将监督被投诉人对和解协议条款的履行情况，直到 OCR 判定被投诉人已遵守和解协议的所有条款以及本案件所涉及的法律和法规。

如果被投诉人不同意通过签订和解协议来改正其对本案件所涉法律和法规的不遵守情况，或者如果被投诉人不遵守和解协议的条款以及所涉法律和法规，OCR 可以启动行政强制执行程序或将案件提交司法部走司法程序，以强制执行和解协议的具体条款以及适用的法律和法规。

## 替代性和解程序

### 调解

调解是 OCR 提供的一种投诉和解形式，可作为其调查过程的替代选择。调解是一个非正式过程，由接受过调解培训的 OCR 工作人员协助双方达成经协商的投诉和解。调解员不会决定谁对谁错，也无权强制双方达成和解。

相反，调解员会帮助双方就您的投诉找到互相都能接受的和解方案。调解是一个纯属自愿的过程。如果任何一方不想参与调解，OCR 将通过常规流程处理投诉。

OCR 提供两种调解选项，为涉事双方提供自愿和解的机会。OCR 将根据具体情况判定是否适合根据调解选项来达成投诉和解。

#### (a) 早期调解流程

有意通过早期调解流程达成投诉和解的投诉人必须在提交投诉时表明其意向：**可以通过勾选在线投诉表上的相应复选框，或在将投诉副本发送给 OCR 时表示他们有意参与早期调解。**如果 OCR 判定适合通过早期调解流程达成投诉和解，OCR 将联系投诉人和被投诉人并提供此和解程序。如果被投诉人同意参与早期调解流程，OCR 将促进双方之间的和解讨论。早期调解流程仅在评估中可用。

#### (b) 调查过程中调解

在 OCR 调查投诉的过程中，投诉人和被投诉人均可能会表示有意通过调解达成投诉和解。如果 OCR 判定调解是合适的，OCR 将促进双方之间的和解讨论。

OCR 不会批准、签署或认可双方之间因早期调解流程或调查过程中的调解而达成的任何协议，并且 OCR 也不会监督该协议。但是，如果发生严重违反协议的情况，投诉人可以在最初的歧视行为发生之日起 180 天内或投诉人收到发生重大违反协议通知之日起 60 天内（以较晚者为准）向 OCR 提出另外投诉。

## 上诉

**注：如果投诉是在 2022 年 7 月 18 日之前向 OCR 提出的，OCR 将为投诉人提供对某些判定和驳回提出上诉的机会。**

投诉人可以对基于《案件处理手册》（第 303(a) 款）的不合规调查结果所作出的决定以及基于第 108(c)、(d)、(f) 款和第 110(a)、(b) 或 (g) 款的驳回提起上诉。可以通过电子方式、邮件或传真提出上诉。投诉人必须通过电子方式提交填妥的上诉状，或者以不超过十 (10) 页的书面声明（如果打印，则为双倍行距）邮寄至 Office for Civil Rights, U.S. Department of Education, 400 Maryland Avenue SW, Washington, D.C. 20202；如果通过电子邮件提交，请发送至 [OCR@ed.gov](mailto:OCR@ed.gov)；如果通过传真提交，请传真至 202-453-6012。通过邮寄提交上诉的提交日期是指上诉状的邮戳日期或以电子或传真方式提交的日期。

在上诉函中，投诉人必须解释为什么其认为事实信息不完整或不正确、法律分析不正确或未采用适当的法律标准，以及对任何错误的改正将如何改变案件的结果；如果不这样做可能会导致上诉被驳回。

上诉必须在调查结果函或驳回函上注明的日期后 60 个日历日内提交。如果投诉人因生病或其他情况而无法在 60 天的期限内提交上诉，或者因为 OCR 的行动产生的情况对投诉人及时提交上诉的能力产生了不利影响，则 60 天的期限可被豁免。

OCR 会将投诉人的上诉副本转发给被投诉人。被投诉人可以选择向 OCR 提交对投诉人上诉的回应。对投诉人上诉的任何回应必须在 OCR 将投诉人上诉副本转发给被投诉人之日起 14 个日历日内提交给 OCR。

OCR 将向双方发出有关上诉的书面决定。

## 其他信息

### 向法院提起另外诉讼的权利

无论 OCR 的调查结果如何，投诉人都有权向联邦法院提起诉讼。OCR 在案件处理中不代表投诉人，因此，如果投诉人希望提起法院诉讼，必须通过自己的律师或本人通过法院的独立自诉书记员办公室提出诉讼。

如果投诉人指控遭到了 1975 年版《禁止年龄歧视法案》所禁止的歧视，只有在投诉人用尽行政补救方法后，才能向联邦法院提起民事诉讼。如发生以下任一种情况，行政补救方法即告用尽：

- 1) 自投诉人向 OCR 提交投诉以来已过去 180 天，而 OCR 尚未给出任何调查结果；或者
- 2) OCR 给出的调查结果有利于被投诉人。如果发生这种情况，OCR 将立即通知投诉人，并提供有关申请禁制令的权利的更多信息。

### 禁止恐吓或报复

教育部管辖下的被投诉人不得对任何主张受 OCR 所执行的民权法保护的权力或配合调查的人进行恐吓、威胁、胁迫或报复。任何认为自己受到恐吓或报复的人都应向 OCR 提出投诉。

### 个人信息的调查用途

为了调查投诉，OCR 可能需要收集和分析个人信息，例如学生记录或就业记录。

《1974 年隐私法》、《美国法典》第 5 编第 552a 节（隐私法）、《家庭教育权利和隐私法案》(FERPA)、《美国法典》第 20 编第 1232g 节以及《信息自由法案》(FOIA)、《美国法

典》第 5 编第 552 节均规范了提交给所有联邦机构及其各个组成单位（包括 OCR）的个人信息的使用。《隐私法》保护个人免遭联邦政府滥用所持有的个人信息。它适用于由联邦政府维护并通过个人姓名、社会安全号码或其他个人标识符从记录系统检索的记录。它规范联邦政府记录系统所包含的记录中的个人信息的收集、维护、使用和传播。

OCR 收集的信息由该机构内的授权人员进行分析，并且 OCR 仅将其用于获授权的民权合规和执法活动。但是，为了调查或解决投诉，OCR 可能需要向该机构之外的人员披露某些信息，以核实事实或收集其他信息。例如，此类详细信息可能包括所声称受歧视对象的姓名、年龄或身体状况。此外，OCR 可能被要求披露根据 FOIA 而请求的信息，FOIA 赋予公众访问联邦机构记录的权利。只有在遵循《隐私法》、FERPA 和 FOIA 的情况下方可披露。

OCR 可以向媒体或公众发布与您的投诉有关的某些信息，包括被投诉人姓名；提交投诉的日期；投诉中包含的歧视类型；投诉得到解决、被驳回或结案的日期；OCR 做出决定的基本理由；或其他相关信息。OCR 向媒体或一般公众发布的任何信息均不包括投诉人的姓名或提出投诉所代表的人的姓名。

FOIA 赋予公众查阅联邦机构记录的权利。个人可以从联邦政府的许多类别的记录中获取分项资料，而不仅仅是适用于他们个人的材料。OCR 必须尊重根据 FOIA 获得记录的请求，但有一些例外。如果记录受《隐私法》管辖，则必须根据 FOIA 的规定披露这些记录。一般来说，如果可以合理地预期公布记录会干扰或影响 OCR 执行其工作的能力，则 OCR 不需要在案件评估和调查过程或执行程序中公布记录（《美国法典》第 5 编第 552(b)(7)(A) 节）。此外，如果记录在诉讼中是享有某些特权的裁决前文件，联邦机构不需要公布该记录。请参阅《美国法典》第 5 编第 552(b)(5) 节。如果记录的发布将会或有可能被合理地预期会导致个人隐私受到无理侵犯，联邦机构可以拒绝提供记录的请求（《美国法典》第 5 编第 552(b)(6) 节与 (7)(C) 节）。此外，如果其他记录（例如医疗记录）的披露构成对隐私的明显无理侵犯，则获得该记录的请求可能会被拒绝。