Văn Phòng Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề

**Hướng Dẫn Quy Trình Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt**

Văn Phòng Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề (PRS) cho phép học sinh, gia đình, khu học chánh và các thành viên cộng đồng khác được dễ dàng tiếp cận thông tin liên quan đến quyền của học sinh và các lựa chọn giáo dục cũng như truy cập vào một diễn đàn để giải quyết tranh chấp nhanh chóng, chính xác và công bằng.

1. **Giới Thiệu về Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề (PRS)**

Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học (Sở) cam kết giúp đỡ các cá nhân, trường học và khu học chánh giải quyết vấn đề và khuyến khích các khu học chánh và trường học hành động nhanh chóng nhằm giải đáp những thắc mắc và lo ngại về chương trình giáo dục của học sinh.

Các bên được khuyến khích tiếp tục làm việc cùng nhau để giải quyết tranh chấp trước, trong và sau khi nộp đơn khiếu nại. Nếu các bên giải quyết được toàn bộ hoặc một phần các lo ngại nêu trong đơn khiếu nại thì người khiếu nại có thể rút lại những lo ngại đã được giải quyết.

Thông qua PRS, Sở sẽ xử lý các khiếu nại theo yêu cầu của luật pháp và quy định hiện hành của liên bang và tiểu bang. PRS có thẩm quyền điều tra xem một nhà cung cấp dịch vụ giáo dục được tài trợ công có đang thực hiện yêu cầu của các luật hoặc quy định giáo dục của liên bang hoặc tiểu bang theo thẩm quyền của Sở hay không. Nếu lo ngại được nêu ra nằm ngoài thẩm quyền giải quyết của Sở, PRS có thể đề xuất các nguồn lực có sẵn khác để giải quyết vấn đề.

1. *Liên hệ với PRS*

Có một số cách để liên hệ với PRS khi có thắc mắc hoặc lo ngại. Với cách thông thường nhất, các cá nhân sẽ gửi email hoặc gọi điện trực tiếp đến văn phòng. Các Chuyên Gia PRS luôn sẵn sàng hỗ trợ từ 8:45 sáng đến 5:00 chiều mỗi ngày làm việc theo thông tin liên hệ sau:

Problem Resolution System Office
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education
135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

Số Điện Thoại Chính: 781-338-3700
TTY: N.E.T. Chuyển tiếp: 1-800-439-2370
Fax: 781-338-3710
Email: compliance@doe.mass.edu

Sở có các nguồn thông dịch viên để cung cấp dịch vụ thông dịch trong các cuộc điện thoại với hơn 140 ngôn ngữ theo yêu cầu. Nhân viên PRS có thể tiếp cận thông dịch viên qua điện thoại ngay lập tức khi cần thiết để thực hiện phiên dịch cuộc trò chuyện.

Khi có email được gửi đến hộp thư của bộ phận tuân thủ PRS, email đó sẽ được chuyển tiếp đến Chuyên Gia PRS để có phản hồi phù hợp. Nếu email bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, PRS sẽ dịch email để hiểu và theo dõi khi thích hợp, có thể bao gồm việc đưa ra phản hồi bằng văn bản được dịch sang ngôn ngữ của email gốc.

PRS sẽ nỗ lực hết mình để tất cả các bên liên quan bao gồm gia đình, nhà giáo dục và thành viên cộng đồng, có thể tiếp cận đơn vị này. Để làm như vậy, thông tin về PRS được hiển thị trên [trang web của Sở](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) và được đưa vào [Thông Báo cho Phụ Huynh về Các Biện Pháp Bảo Vệ Theo Thủ Tục](https://www.doe.mass.edu/sped/prb/).

1. *Vai Trò của Chuyên Gia PRS*

Chuyên gia PRS là nhân viên của Sở, giúp cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho công chúng và điều tra các khiếu nại gửi tới PRS. Sau khi gửi khiếu nại, Chuyên gia PRS thường là đầu mối liên hệ của các bên liên quan trong suốt thời gian chờ khiếu nại PRS. Để cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và chính xác cho cộng đồng, Chuyên gia PRS cũng có thể tham khảo ý kiến của các chuyên gia khác trong Sở, các cơ quan hoặc nguồn lực khác để trả lời thắc mắc hoặc yêu cầu làm rõ các yêu cầu hiện hành.

1. **Hỗ Trợ Kỹ Thuật**

PRS sẵn sàng cung cấp hướng dẫn và trả lời các câu hỏi chung từ phụ huynh/người giám hộ, nhân viên nhà trường và các thành viên khác của công chúng liên quan đến luật, quy định và chính sách giáo dục của tiểu bang và liên bang. Để yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật từ PRS, vui lòng sử dụng thông tin liên hệ được nêu trong Phần I của hướng dẫn này.

1. **Quy Trình Khiếu Nại**

PRS giải quyết các khiếu nại của công chúng về quyền giáo dục của học sinh và các yêu cầu pháp lý đối với giáo dục, bao gồm những vấn đề về giáo dục đặc biệt và giáo dục phổ thông. Khi có cả cáo buộc về giáo dục đặc biệt và giáo dục phổ thông được đưa vào một đơn khiếu nại, quy trình khiếu nại về giáo dục đặc biệt sẽ chi phối việc điều tra và thời hạn giải quyết, trừ khi các cáo buộc được PRS tách riêng.

**Hướng dẫn này giải quyết các Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt, như được định nghĩa trong Bảng Chú Giải Thuật Ngữ. Nếu quý vị muốn nộp *khiếu nại về giáo dục phổ thông*, vui lòng liên hệ với PRS để biết thêm thông tin. Xin lưu ý, một số yêu cầu liên quan đến việc xử lý khiếu nại về giáo dục đặc biệt của PRS không áp dụng cho các khiếu nại về giáo dục phổ thông. Ví dụ: thời hạn giải quyết áp dụng cho các khiếu nại về giáo dục đặc biệt không áp dụng cho các khiếu nại về giáo dục phổ thông.**

Khi nhận được khiếu nại, PRS sẽ xác định liệu khiếu nại là khiếu nại giáo dục phổ thông hay giáo dục đặc biệt dựa trên các dữ kiện và hoàn cảnh riêng của khiếu nại và áp dụng các quy trình liên quan. Quy trình của PRS để điều tra các khiếu nại về giáo dục đặc biệt như sau:

1. **Quy Trình Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt**

Để biết thêm thông tin, vui lòng xem [34 CFR §§300.151 đến 300.153](https://www.ecfr.gov/current/title-34/part-300/subject-group-ECFR7045db53cb77b17) .

1. **Nộp Đơn Khiếu Nại**

Bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, kể cả cá nhân hoặc tổ chức từ Tiểu bang khác, đều có thể nộp đơn khiếu nại tới PRS. Có thể nộp đơn khiếu nại về khu học chánh, trường công lập, trường hợp tác giáo dục, trường công đặc cách, trường tư thục về giáo dục đặc biệt đã được phê duyệt hoặc Sở với tư cách là Cơ Quan Giáo Dục Tiểu Bang theo Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật (IDEA) Phần B hoặc các quy định của đạo luật này. Khiếu nại có thể cáo buộc vi phạm về luật, quy định, chính sách hoặc thủ tục giáo dục đối với một cá nhân học sinh hoặc một nhóm học sinh.

PRS chấp nhận khiếu nại thông qua hệ thống trực tuyến của mình, có thể truy cập trên trang web của PRS tại: [doe.mass.edu/prs/](http://www.doe.mass.edu/prs/). Hướng dẫn điền biểu mẫu được cung cấp trên trang web này. Biểu mẫu tiếp nhận thông tin của PRS có sẵn trên trang web PRS bằng nhiều ngôn ngữ và có thể được dịch sang các ngôn ngữ khác nếu cần. Mặc dù PRS khuyến nghị sử dụng biểu mẫu tiếp nhận thông tin trực tuyến nhưng người khiếu nại không bắt buộc phải sử dụng biểu mẫu này.

PRS thường sẽ không đưa ra các báo cáo tiêu chuẩn cho khiếu nại được gửi ẩn danh tới PRS. Tuy nhiên, PRS có thể sử dụng thông tin có trong đơn khiếu nại ẩn danh khi được coi là phù hợp để thực thi quyền giám sát chung của Sở (Vui lòng xem Phần (x) của Hướng dẫn này để biết thêm thông tin).

**(b) Những Cách Nộp Đơn Khiếu Nại Khác**

Ngoài biểu mẫu tiếp nhận thông tin trực tuyến đã thảo luận ở trên, PRS còn chấp nhận các khiếu nại được gửi qua fax, email, thư tín Hoa Kỳ và gửi trực tiếp. Bất kỳ ai muốn hoặc cần nhận bản sao bằng giấy của biểu mẫu tiếp nhận thông tin, gặp khó khăn khi truy cập biểu mẫu trực tuyến, có thêm câu hỏi hoặc cần hỗ trợ gửi khiếu nại, có thể liên hệ với văn phòng PRS để được hỗ trợ. Nhân viên PRS có thể hỗ trợ hợp lý cho những người khiếu nại không thể gửi khiếu nại bằng văn bản. Sự hỗ trợ hợp lý như vậy có thể bao gồm việc ghi lại lời khai của người khiếu nại qua điện thoại. Để tìm kiếm hỗ trợ trong việc gửi khiếu nại PRS, vui lòng liên hệ với văn phòng PRS tại:

Problem Resolution System Office
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education
135 Santilli Highway – Everett, MA 02149
Số Điện Thoại Chính: 781-338-3700
TTY: N.E.T. Chuyển tiếp: 1-800-439-2370
Fax: 781-338-3710
Email: compliance@doe.mass.edu

**(c) Bản Sao Khiếu Nại Gửi Cho Bên Kia**

Người khiếu nại phải gửi một bản sao đơn khiếu nại đã ký bằng văn bản cho khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền nơi đơn khiếu nại được nộp cùng lúc khi đơn khiếu nại được nộp cho PRS. Nếu khiếu nại được nộp thông qua biểu mẫu tiếp nhận thông tin trực tuyến PRS, bản sao của khiếu nại và mọi tài liệu được tải lên sẽ tự động được gửi đến tổ chức được người khiếu nại xác định.

**(d) Tính Bảo Mật và Quyền Truy Cập Thông Tin của Bên Thứ Ba**

Thông tin liên quan đến khiếu nại PRS được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu điện tử và những người có quyền truy cập vào cơ sở dữ liệu điện tử phải tuân theo [Chính Sách và Tiêu Chuẩn Bảo Mật Thông Tin của Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts](https://www.mass.gov/handbook/enterprise-information-security-policies-and-standards).

Sau khi nhận được khiếu nại, PRS có thể liên hệ với cả người khiếu nại và bên bị khiếu nại để giúp PRS hiểu được vai trò của các bên liên quan và thẩm quyền tương ứng của họ trong việc nhận thông tin định danh cá nhân của học sinh

PRS sẽ không chia sẻ thông tin định danh cá nhân của học sinh với bên thứ ba trừ khi PRS có sự đồng ý bằng văn bản cho phép chia sẻ thông tin đó hoặc tài liệu khác cho phép bên thứ ba truy cập vào thông tin được bảo vệ khác (ví dụ: lệnh của tòa án).

Nếu một cá nhân hoặc tổ chức bên thứ ba nộp đơn khiếu nại thay mặt cho một học sinh có tên và không cung cấp văn bản đồng ý cho PRS để cho phép chia sẻ thông tin được bảo vệ của học sinh, PRS sẽ yêu cầu tiết lộ thông tin từ phụ huynh/người giám hộ của học sinh hoặc học sinh nếu phù hợp.

Nếu một cá nhân hoặc tổ chức bên thứ ba nộp đơn khiếu nại thay mặt cho một học sinh cụ thể hoặc một nhóm học sinh và PRS không nhận được văn bản đồng ý hoặc tài liệu khác cho phép chia sẻ thông tin nhận dạng cá nhân của học sinh, thì mọi thông tin nhận dạng cá nhân của học sinh sẽ được biên tập lại từ các thư từ và (các) quyết định của PRS được cung cấp cho người khiếu nại.Trong một số trường hợp, việc biên tập lại có thể không đảm bảo thông tin nhận dạng cá nhân của học sinh không tiết lộ. Trong những trường hợp hạn chế đó, PRS có thể xác định rằng họ sẽ không cung cấp bản sao quyết định hoặc thư từ của mình cho người khiếu nại bên thứ ba . Những trường hợp hiếm hoi này sẽ được giải quyết theo từng trường hợp cụ thể theo quyết định của PRS. Ngay cả khi PRS không thể đưa ra quyết định bằng văn bản cho người khiếu nại bên thứ ba, PRS vẫn sẽ điều tra khiếu nại và đưa ra quyết định bằng văn bản giải quyết từng cáo buộc và đưa vào các phát hiện thực tế, kết luận, lý do dẫn đến quyết định cuối cùng và các hành động khắc phục được cho là phù hợp.

**(e) Nội Dung Bắt Buộc**

Người khiếu nại **không** bắt buộc phải cung cấp bản khai có tuyên thệ hoặc công chứng hay tờ khai có cam kết. Tuy nhiên, khiếu nại về giáo dục đặc biệt phải bằng văn bản và có chữ ký của người khiếu nại, bằng phương thức điện tử sử dụng biểu mẫu tiếp nhận thông tin trực tuyến PRS hoặc thông qua việc gửi tài liệu đã ký bằng văn bản. Mặc dù không bắt buộc phải sử dụng biểu mẫu PRS nhưng khiếu nại phải bao gồm các thông tin sau mới được coi là đầy đủ:

1. Khiếu nại phải bao gồm cáo buộc rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã không tuân thủ luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang và cáo buộc không tuân thủ đã xảy ra trong vòng một năm kể từ khi nhận được đơn khiếu nại bằng văn bản.
2. Đơn khiếu nại phải bao gồm các dữ kiện làm cơ sở cho cáo buộc.
3. Chữ ký và thông tin liên lạc của người khiếu nại; Và
4. Nếu khiếu nại liên quan đến một học sinh, khiếu nại phải bao gồm:
	1. Tên và địa chỉ nơi ở của học sinh.
	2. Tên của trường mà học sinh đang theo học.
	3. Trong trường hợp trẻ em hoặc thanh thiếu niên vô gia cư, theo nghĩa của Đạo Luật Hỗ Trợ Người Vô Gia Cư McKinney-Vento (42 USC § 11434a(2)), cần có thông tin có thể liên hệ được của học sinh và tên của trường mà học sinh đang theo học;
	4. Bản mô tả bản chất vấn đề của học sinh, bao gồm các dữ kiện liên quan đến vấn đề đó; và
	5. Giải pháp đề xuất cho vấn đề trong phạm vi được biết và có sẵn cho người khiếu nại tại thời điểm nộp đơn khiếu nại.

Ngoài những thông tin **bắt buộc** ở trên, PRS còn yêu cầu một số thông tin **không bắt buộc** như một phần của quy trình tiếp nhận. Thông tin này bao gồm nhưng không giới hạn ở các danh xưng ưa thích của người khiếu nại, chương trình giáo dục hiện tại của học sinh bị ảnh hưởng (*ví dụ:* giáo dục phổ thông, chương trình học tại nhà-bệnh viện, v.v.), tên trường mà học sinh đang theo học tại thời điểm xảy ra lo ngại nếu khác với trường hiện tại của học sinh và liệu người khiếu nại có muốn gửi tài liệu để hỗ trợ (các) cáo buộc của họ hay không. Mặc dù thông tin này hữu ích cho quá trình khiếu nại nhưng người khiếu nại không bắt buộc phải gửi thông tin này.

**(f) Giới Hạn Thời Gian Nộp Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt**

Khiếu nại được nộp cho PRS phải bao gồm cáo buộc rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã không tuân thủ luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang và cáo buộc không tuân thủ đã xảy ra trong vòng một năm dương lịch kể từ khi nhận được đơn khiếu nại bằng văn bản. Vui lòng xem 34 CFR § 300.153 để biết thông tin chi tiết. Người khiếu nại có thể, nhưng **không** bắt buộc, đưa vào các tài liệu tham khảo hoặc trích dẫn điều khoản cụ thể của luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang hoặc liên bang.

Xin lưu ý rằng thông tin ngoài khoảng thời gian một năm có thể được Chuyên Gia PRS thu thập và xem xét để cung cấp thêm bối cảnh cho Sở.

**(g) Ngày Nhận**

PRS sẽ xác định ngày nộp đơn khiếu nại đối với tất cả các mốc thời gian liên quan như sau:

1. Trong giờ làm việc thông thường: Nếu nhận được khiếu nại trong giờ làm việc thông thường (8:45 sáng đến 5:00 chiều vào các ngày làm việc thông thường), khiếu nại sẽ được coi là được nhận trong cùng một ngày đối với tất cả các mốc thời gian liên quan.
2. Sau giờ làm việc thông thường: Nếu khiếu nại được nhận ngoài giờ làm việc thông thường (sau 5:00 chiều, cuối tuần hoặc ngày lễ), khiếu nại sẽ được coi là được nhận vào ngày làm việc tiếp theo.

**(h) Nỗ Lực Giải Quyết Trong Khi Khiếu Nại Đang Chờ Xử Lý**

Các bên được khuyến khích tiếp tục làm việc cùng nhau để giải quyết tranh chấp trước, trong và sau khi nộp đơn khiếu nại tới PRS. Trong một số trường hợp, các bên có thể tìm đến Văn Phòng Kháng Cáo Giáo Dục Đặc Biệt (BSEA) để có các lựa chọn giải quyết tranh chấp khác, như là hòa giải, các cuộc họp nhóm Chương Trình Giáo Dục Cá Nhân (IEP) có hỗ trợ và các phiên điều trần theo đúng thủ tục. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.

**(i) Thẩm Quyền/Quyền Hạn của PRS**

PRS có thẩm quyền điều tra các cáo buộc xảy ra trong vòng một năm dương lịch kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại. Những cáo buộc như vậy có thể bao gồm việc một cơ quan công đã vi phạm yêu cầu của IDEA Phần B, các quy định thực hiện hoặc các luật hay quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang . Ví dụ về các cáo buộc mà PRS giải quyết, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

* Khiếu nại thách thức quyết định về khả năng hội đủ điều kiện của cơ quan công quyền;
* Các vấn đề về thủ tục và vấn đề liên quan đến việc thực hiện yêu cầu;
* Khiếu nại cáo buộc một khu học chánh hoặc cơ quan công quyền đã từ chối cung cấp chương trình giáo dục công lập phù hợp miễn phí (FAPE), bao gồm cả việc người khiếu nại đang yêu cầu hoàn trả học phí hoặc được xếp vào một trường tư bằng chi phí công thay mặt cho một học sinh; và
* Khiếu nại cáo buộc rằng khu học chánh hoặc cơ quan công quyền đã không cung cấp FAPE cho từng trẻ hoặc nhóm trẻ theo Phần B của IDEA.

PRS có thẩm quyền điều tra các cáo buộc liên quan đến một học sinh hoặc một nhóm học sinh. Ngoài ra, PRS chịu trách nhiệm xác định liệu họ có thẩm quyền đối với một số hoặc tất cả các cáo buộc trong đơn khiếu nại hay không. Một cáo buộc mà PRS không có thẩm quyền xét xử sẽ không được PRS điều tra. Nếu PRS không có thẩm quyền đối với bất kỳ (các) cáo buộc nào trong đơn khiếu nại, PRS sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản cho các bên để giải thích (các) lý do không điều tra (các) cáo buộc. Nếu PRS có thẩm quyền đối với một số, nhưng không phải tất cả (các) cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại, PRS sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản xác định các cáo buộc đã đóng, (các) lý do đóng và (các) cáo buộc PRS sẽ điều tra vì thuộc thẩm quyền của cơ quan.

Vui lòng xem hướng dẫn sau đây từ [Văn Phòng Chương Trình Giáo Dục Đặc Biệt của Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ](https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/) để biết thêm thông tin về khiếu nại cấp tiểu bang: [https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute -nghị quyết/](https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/)

**(j) Xử Lý Khiếu Nại**

PRS sẽ xem xét khiếu nại đối với tất cả nội dung được yêu cầu và xác định xem có cáo buộc về việc không tuân thủ hoặc có cần thêm thông tin hay không. Nếu khiếu nại đáp ứng các tiêu chí nêu trong phần III(1)(e)-(f) của hướng dẫn này và thuộc thẩm quyền của PRS như được nêu trong phần III(1)(i) của hướng dẫn này, PRS sẽ bắt đầu điều tra.

Nếu người khiếu nại không đưa vào tất cả thông tin được yêu cầu, Chuyên Gia PRS sẽ cố gắng liên hệ với người khiếu nại để thảo luận về lo ngại của họ, thu thập thông tin bổ sung và yêu cầu gửi mọi thông tin còn thiếu. Nếu thông tin yêu cầu không được cung cấp cho PRS trong vòng mười (10) ngày làm việc, khiếu nại sẽ bị đóng. Nếu khiếu nại bị đóng vì không đưa vào tất cả thông tin được yêu cầu, người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại mới với thông tin được yêu cầu và sẽ tuân theo mốc thời gian mới dựa trên ngày nộp mới.

PRS có thể, theo quyết định riêng của mình, tổng hợp nhiều khiếu nại về mặt hành chính nếu có liên quan đến cùng các bên và được nộp kịp thời. PRS sẽ cung cấp thông báo cho các bên về việc tổng hợp đó.

**(k) Thời Hạn Điều Tra**

PRS sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại về giáo dục đặc biệt. Tuy nhiên, PRS có thể gia hạn thời gian điều tra khiếu nại về giáo dục đặc biệt trong các trường hợp sau:

1. Các bên chọn tham gia vào buổi hòa giải do tiểu bang bảo trợ và có văn bản đồng ý gia hạn thời gian điều tra khiếu nại để có thời gian hòa giải, hoặc
2. Có những trường hợp ngoại lệ đối với một khiếu nại cụ thể cần được gia hạn do PRS xác định trên cơ sở từng trường hợp cụ thể.
	1. Những điều này có thể bao gồm các yếu tố như thiên tai, các tình huống không lường trước được hoặc các sự kiện độc nhất đối với khiếu nại hiện tại làm suy giảm đáng kể khả năng PRS điều tra khiếu nại hoặc khả năng các Bên tham gia quy trình một cách thiết thực.

Nếu PRS xác định rằng việc gia hạn thời hạn 60 ngày là phù hợp vì có những trường hợp ngoại lệ đối với một khiếu nại cụ thể, thì Chuyên Gia PRS sẽ cung cấp cho các bên thông báo bằng văn bản để thông báo về việc gia hạn, lý do gia hạn và ngày gia hạn, nhờ đó PRS sẽ dự đoán ngày ban hành quyết định bằng văn bản.

Ngoại trừ khoảng thời gian 60 ngày đã thảo luận ở trên, mọi ngày đến hạn liên quan đến khiếu nại, bao gồm cả ngày đến hạn cho Báo Cáo Cục Bộ, Bác Bỏ hoặc Hành Động Khắc Phục đều sẽ theo quyết định riêng của PRS. Mọi hành động khắc phục phải được hoàn thành càng sớm càng tốt và trong mọi trường hợp không được muộn hơn một năm sau khi phát hiện hành vi không tuân thủ.

**(I) Rút Đơn Khiếu Nại**

Người khiếu nại có thể chọn rút khiếu nại bất cứ lúc nào trước khi đưa ra quyết định. Nếu người khiếu nại chọn rút khiếu nại bất cứ lúc nào trước khi đưa ra quyết định, người khiếu nại phải liên hệ với Chuyên Gia PRS được chỉ định.

**(m) Tiến Hành Điều Tra và Yêu Cầu Báo Cáo Cục Bộ**

Nếu khiếu nại đáp ứng các yêu cầu trong phần III(1)(e)-(f) và (i) của hướng dẫn này, PRS sẽ tiến hành điều tra độc lập, thu thập và xem xét tất cả thông tin liên quan, bao gồm những thông tin sau:

* PRS sẽ cho người khiếu nại cơ hội gửi thông tin bổ sung, bằng miệng hoặc bằng văn bản, về các cáo buộc trong khiếu nại theo 34 CFR § 300.152(a)(2). Khi làm như vậy, PRS sẽ liên hệ với người khiếu nại về lo ngại của họ và thu thập thêm thông tin. Nếu PRS nhận được thông tin bổ sung từ người khiếu nại có thể thay đổi phạm vi điều tra (tức là (các) cáo buộc mới về việc không tuân thủ) từ phạm vi được xác định trong lần tiếp nhận ban đầu, PRS có thể đưa vào (các) cáo buộc mới trong phạm vi của cuộc điều tra hiện tại hoặc chỉ đạo người khiếu nại nộp đơn khiếu nại PRS mới, theo quyết định riêng của mình. Nếu PRS đưa (các) cáo buộc mới vào phạm vi điều tra hiện tại, PRS sẽ cung cấp thông báo cho bên bị khiếu nại (ví dụ: trong Yêu Cầu Báo Cáo Cục Bộ).
* PRS sẽ tạo cơ hội cho cơ quan công quyền phản hồi khiếu nại, bao gồm, ít nhất—

(i) Theo quyết định của cơ quan công quyền, đề xuất giải quyết khiếu nại; và

(ii) Cơ hội cho phụ huynh đã nộp đơn khiếu nại và cơ quan công quyền tự nguyện tham gia hòa giải phù hợp với 34 CFR § 300.506.

* PRS có thể tiến hành điều tra tại chỗ.
* PRS có thể tiến hành (các) cuộc phỏng vấn.
* PRS có thể xem xét dữ liệu và thông tin liên quan hiện có tại Sở về các cáo buộc được nêu ra.
* PRS có thể đưa ra Yêu Cầu Báo Cáo Cục Bộ (RLR), là một lá thư do Sở gửi cho bên bị khiếu nại để tạo cơ hội cho bên này phản hồi khiếu nại, đưa ra đề xuất giải quyết khiếu nại (nếu bên này quyết định làm như vậy) và tạo cơ hội cho các bên tự nguyện tham gia hòa giải theo 34 CFR § 300.152(a)(3). RLR cũng có thể yêu cầu thông tin hoặc tài liệu cụ thể để giúp Sở điều tra những lo ngại được nêu trong đơn khiếu nại.
* Nếu PRS ban hành RLR, yêu cầu sẽ nêu ngày mà người nhận phải phản hồi. Tuy nhiên, theo quyết định riêng của PRS, PRS có thể đồng ý với ngày nộp thay thế.
* Phản hồi tới RLR được gọi là Báo Cáo Cục Bộ. Người khiếu nại phải nhận được một bản sao Báo Cáo Cục Bộ và các tài liệu liên quan. Tuy nhiên, Báo Cáo Cục Bộ cung cấp cho người khiếu nại có thể cần phải được biên tập lại để bảo vệ thông tin nhận dạng cá nhân của bên thứ ba. Nếu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền thừa nhận việc không tuân thủ các yêu cầu hiện hành thì họ có thể gửi Kế Hoạch Hành Động Khắc Phục được đề xuất để PRS xem xét. Tuy nhiên, PRS sẽ đưa ra quyết định độc lập về mọi hành vi không tuân thủ và Kế Hoạch Hành Động Khắc Phục cần thiết.

Nếu ở bất kỳ thời điểm nào trong quá trình điều tra của PRS về khiếu nại liên quan đến học sinh, PRS xác định có hành vi không tuân thủ mang tính hệ thống tiềm ẩn (ví dụ: các lo ngại ảnh hưởng đến lớp học, trường học hoặc toàn bộ khu học chánh), PRS sẽ điều tra các lo ngại mang tính hệ thống đã được xác định và cung cấp cho bên đó để có cơ hội phản hồi.

**(n) Phản Bác**

Trong vòng bảy (7) ngày dương lịch kể từ khi khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền ban hành Báo Cáo Cục Bộ cho người khiếu nại, người khiếu nại có thể, nhưng không bắt buộc, gửi phản bác về Báo Cáo Cục Bộ. Việc phản bác có thể được gửi dưới nhiều hình thức, bao gồm email, thư, cuộc gọi điện thoại hoặc gửi tài liệu bổ sung. Nếu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền không gửi Báo Cáo Cục Bộ, PRS sẽ thông báo cho người khiếu nại về thời hạn nộp các thông tin bổ sung. Một bản sao của văn bản bác bỏ phải được gửi cho bên bị khiếu nại.

**(o) Các Yêu Cầu Thông Tin Về Sau**

PRS sẽ xem xét tất cả thông tin liên quan đến khiếu nại. Trong quá trình điều tra, PRS có thể xác định rằng cần phải yêu cầu thông tin hoặc tài liệu bổ sung từ một hoặc cả hai bên. PRS sẽ xác định thông tin nào là cần thiết để hoàn thành cuộc điều tra đầy đủ và độc lập về các cáo buộc trong đơn khiếu nại cũng như xác định xem có xảy ra vi phạm đối với luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang hay không.

Mặc dù PRS được yêu cầu xem xét tất cả thông tin liên quan đến cuộc điều tra về khiếu nại nhưng PRS có thể không xem xét, theo quyết định riêng của mình, những thông tin được gửi muộn hoặc không kịp thời.

**(p) Quyết Định**

Theo 34 CFR § 300.152(a)(4), PRS sẽ xem xét tất cả thông tin liên quan và đưa ra quyết định độc lập để xem khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền có vi phạm luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang hay không.

Sau khi hoàn tất cuộc điều tra, PRS sẽ ban hành quyết định bằng văn bản giải quyết từng cáo buộc được xem xét trong cuộc điều tra và đưa vào các phát hiện thực tế, kết luận và lý do dẫn đến quyết định cuối cùng. Văn bản quyết định sẽ được cung cấp cho người khiếu nại bằng tiếng Anh và có thể được dịch sang ngôn ngữ chính của người khiếu nại nếu cần.

PRS sẽ đưa ra phát hiện về việc **tuân thủ** khi xác định khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã tuân thủ (các) yêu cầu hiện hành của luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang, như được nêu trong văn bản quyết định. Tất cả các bên thường sẽ nhận được bản sao của văn bản quyết định, trong đó cũng thông báo cho các bên rằng khiếu nại đã được đóng.

PRS sẽ đưa ra phát hiện về việc **không tuân thủ** khi xác định khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền không tuân thủ (các) yêu cầu hiện hành của luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang.

**(q) Hành Động Khắc Phục**

Khi Sở đưa ra phát hiện về hành vi không tuân thủ, PRS có thể yêu cầu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền thực hiện (các) hành động khắc phục. PRS có thẩm quyền rộng trong việc xác định (các) hành động khắc phục cần thiết nhằm giải quyết hành vi không tuân thủ được xác định trong một khiếu nại cụ thể. Hành động khắc phục được phát triển để giải quyết thủ tục, chính sách hoặc quy trình không tuân thủ, cung cấp các biện pháp khắc phục đối với học sinh hoặc cả hai phương diện và phải giải quyết:

(1) việc không cung cấp các dịch vụ phù hợp, bao gồm (các) hành động khắc phục phù hợp để giải quyết nhu cầu của trẻ (như các dịch vụ bồi thường hoặc hoàn trả bằng tiền); và

(2) việc cung cấp dịch vụ phù hợp trong tương lai cho tất cả học sinh khuyết tật.

Các hành động khắc phục có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đào tạo nhân viên, yêu cầu báo cáo bổ sung, thay đổi chính sách, bồi thường bằng tiền và dịch vụ đền bù. Trong trường hợp khiếu nại liên quan đến một cá nhân học sinh mà PRS phát hiện thấy có hành vi không tuân thủ, hành động khắc phục có thể bao gồm việc xem xét phù hợp (*ví dụ*: xem xét hồ sơ, *v.v.* ) đối với các học sinh có hoàn cảnh tương tự để xác định nhu cầu can thiệp khác mang tính hệ thống từ Sở nếu có.

Trong một số trường hợp, PRS có thể yêu cầu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền tiến hành báo cáo hoặc giám sát bổ sung để đảm bảo thực hiện đầy đủ (các) hành động cần thiết và tuân thủ liên tục. PRS sẽ xác định (các) hành động khắc phục phù hợp và cần thiết tùy theo từng trường hợp. Để đạt được quyết định về hành động khắc phục, PRS sẽ xem xét tính chất và phạm vi của việc không tuân thủ, tác động đối với (các) học sinh liên quan và những bước cần thiết để đạt được sự tuân thủ và cung cấp dịch vụ phù hợp trong tương lai cho tất cả học sinh khuyết tật. Để xác định các biện pháp khắc phục đối với học sinh, nếu phù hợp thì PRS sẽ xem xét việc học sinh có bị từ chối FAPE hay không, phạm vi của các dịch vụ bị bỏ lỡ và việc học sinh có không đạt được tiến bộ hiệu quả trong khoảng thời gian được xác định là xảy ra hành vi không tuân thủ.

Nếu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền thừa nhận hành vi không tuân thủ và đề xuất kế hoạch hành động khắc phục, sau khi tự mình xác định về hành vi không tuân thủ, PRS có thể áp dụng, sửa đổi hoặc từ chối (các) hành động khắc phục được đề xuất hoặc áp đặt (các) hành động khắc phục phù hợp khác. Nếu PRS thông qua (các) hành động khắc phục được đề xuất và xác định (các) hành động khắc phục đó đã được thực hiện thì văn bản quyết định của PRS sẽ bao gồm (các) phát hiện về hành vi không tuân thủ và thông báo rằng vấn đề đã được giải quyết.

Việc không tuân thủ mà PRS xác định phải được khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền khắc phục càng sớm càng tốt và trong mọi trường hợp không được muộn hơn một năm sau khi PRS xác định hành vi không tuân thủ. 34 C.F.R. §300.600(e).

Các khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền được hướng dẫn gửi tất cả (các) hành động khắc phục cần thiết trước ngày đến hạn được chỉ định tới PRSCAP@doe.mass.edu . PRS sẽ chỉ định Chuyên Gia PRS xem xét và xác định xem khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền có tuân thủ hành động khắc phục được yêu cầu trong Thư Thông Báo Kết Quả hay không. Là một phần của quá trình đánh giá hành động khắc phục, Chuyên Gia PRS có thể hỗ trợ về kỹ thuật, hỗ trợ đàm phán, ban hành (các) lệnh, đưa ra (các) hành động khắc phục bổ sung và/hoặc thực hiện các hành động cần thiết khác để đạt được sự tuân thủ. Khi PRS xác định rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã hoàn toàn tuân thủ (các) hành động khắc phục được yêu cầu, PRS sẽ ban hành Thư Thông Báo Kết Thúc trong đó nêu rõ (các) hành động khắc phục bắt buộc và cách thức mà khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đáp ứng được yêu cầu.

**(r) Quyền Tiếp Cận Thông Tin của Các Bên Trong Quá Trình Điều Tra**

Nhiệm vụ của PRS là điều tra khiếu nại, thu thập bằng chứng liên quan và xác định xem khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền có vi phạm luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của liên bang hoặc tiểu bang hay không. **Các quy định của IDEA liên bang không yêu cầu PRS cho phép các bên xem xét nội dung đệ trình của bên kia.** Tuy nhiên, PRS *thường* yêu cầu cả hai bên phải nhận được các loại hồ sơ sau đây nếu những hồ sơ này được nộp cho PRS:

* Tiếp nhận khiếu nại PRS, bao gồm mọi tài liệu bổ sung được gửi tới PRS;
* Báo Cáo Cục Bộ của khu học chánh, trường học hoặc tổ chức công quyền;
* Tài liệu bổ sung, theo đánh giá của PRS, có tác động đáng kể đến quyết định và bên kia không thể truy cập;
* Đơn bác bỏ của người khiếu nại; và
* Báo Cáo Hành Động Khắc Phục Cuối Cùng và các nội dung gửi liên quan, trừ khi PRS có lưu ý khác.

Nếu có thắc mắc liên quan đến việc trao đổi thông tin trong thời gian chờ khiếu nại, quý vị có thể trò chuyện với Chuyên Gia PRS được chỉ định phụ trách trường hợp của mình.

**(s) Quyết Định Cuối Cùng**

Quyết định của PRS là quyết định cuối cùng và không thể kháng cáo. Tuy nhiên, một trong hai bên hoặc cả hai bên có thể yêu cầu hòa giải hoặc điều trần theo đúng thủ tục thông qua BSEA đối với cùng các vấn đề được PRS giải quyết. Phiên điều trần theo đúng thủ tục sẽ là một thủ tục tố tụng mới và không nhằm mục đích xem xét lại quyết định của PRS. Tuy nhiên, quyết định điều trần theo đúng thủ tục của BSEA sẽ có giá trị ràng buộc đối với các bên và có thể bị kháng cáo.

Nếu một trong hai bên tin rằng các phát hiện thực tế trong văn bản quyết định cuối cùng của PRS mâu thuẫn với tài liệu được cung cấp cho PRS trong quá trình điều tra, thì bên đó có thể thông báo cho PRS bằng văn bản trong vòng 10 (mười) ngày dương lịch kể từ ngày có văn bản quyết định. PRS có thể chỉnh lại cho đúng các phát hiện thực tế mâu thuẫn với hồ sơ và ảnh hưởng đến kết quả cũng như (các) kết luận trong văn bản quyết định cuối cùng.

Yêu cầu chỉnh lại thực tế phải:

* xác định phát hiện thực tế bao gồm số trang và phần của văn bản quyết định cuối cùng mà tại đó cho thấy phát hiện thực tế nằm ở đâu, **trong tài liệu và thông tin được gửi trong quá trình điều tra**, cũng như nơi có những thông tinmâu thuẫn;
* giải thích lý do tại sao bên đó tin rằng phát hiện thực tế là mâu thuẫn; và
* chỉ ra phát hiện thực tế bị mâu thuẫn đó tác động đến kết quả và (các) kết luận như thế nào.

Các yêu cầu chỉnh lại không được nhận trong vòng mười (10) ngày dương lịch kể từ khi có văn bản quyết định cuối cùng hoặc không chứa thông tin trên sẽ không được PRS xem xét.

PRS sẽ xem xét yêu cầu chỉnh lại để xác định hành động nào, nếu có, là cần thiết và phù hợp trong hoàn cảnh. Mặc dù quy trình giới hạn này có thể không hoàn thành cho đến muộn hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày nộp đơn khiếu nại ban đầu, PRS sẽ không trì hoãn việc thực thi (các) hành động khắc phục được yêu cầu trong văn bản quyết định cuối cùng của PRS.

**(t) Hòa Giải và Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt**

Các bên được khuyến khích tiếp tục làm việc cùng nhau để giải quyết tranh chấp. Luật giáo dục đặc biệt của liên bang yêu cầu phải có biện pháp hòa giải tự nguyện để hỗ trợ giải quyết tranh chấp. Vào bất kỳ lúc nào, ngay cả khi đơn khiếu nại về giáo dục đặc biệt đã được nộp, các bên có thể đồng ý tự nguyện tham gia quy trình hòa giải được cung cấp thông qua BSEA. *Nếu các bên đồng ý tham gia hòa giải BSEA về các vấn đề cũng là đối tượng của khiếu nại PRS đang chờ xử lý đồng thời, thì các bên nên thông báo cho cả BSEA và PRS về hòa giải BSEA và khiếu nại PRS.*

Nếu cáo buộc được nêu trong đơn khiếu nại là đối tượng của cuộc hòa giải BSEA, PRS sẽ yêu cầu các bên tự nguyện đồng ý gia hạn thời hạn giải quyết cuộc điều tra PRS về những cáo buộc đó.

* Nếu cả hai bên **đồng ý** gia hạn thời hạn PRS liên quan đến việc giải quyết khiếu nại PRS nhằm mục đích hòa giải thì khiếu nại sẽ được xem xét sau. Trong thời gian khiếu nại PRS được để lại để xem xét sau theo thỏa thuận của các bên, Chuyên Gia PRS sẽ được chỉ định phụ trách vụ việc nhằm tiếp tục theo dõi và điều tra nếu các bên không thể giải quyết (các) cáo buộc được nêu trong khiếu nại PRS trong quá trình hòa giải. Chuyên Gia PRS có thể yêu cầu thông tin từ các bên liên quan đến cuộc hòa giải như (các) ngày đã lên lịch cho cuộc hòa giải đó. Sau (các) ngày hòa giải đã được lên lịch, Chuyên Gia PRS sẽ liên hệ với các bên để xác định xem (các) cáo buộc nêu trong khiếu nại PRS đã được giải quyết hay chưa, tại thời điểm đó mọi cáo buộc còn lại chưa được giải quyết sẽ được giải quyết theo yêu cầu của hướng dẫn này.
* Nếu tất cả các bên **không đồng ý** gia hạn thời hạn PRS liên quan đến việc giải quyết khiếu nại PRS vì mục đích hòa giải, PRS sẽ tiến hành điều tra và đưa ra văn bản quyết định cuối cùng theo 34 C.F.R. [§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(a) and (b)(1)(i).

Nếu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền và người khiếu nại giải quyết tất cả hoặc một phần các cáo buộc được nêu trong đơn khiếu nại thì người khiếu nại có thể rút đơn khiếu nại hoặc một số cáo buộc nhất định trong đơn khiếu nại. PRS có thể đóng đơn khiếu nại theo yêu cầu của người khiếu nại, trừ khi đã có kết luận và văn bản thông báo phát hiện về việc không tuân thủ hoặc phát sinh các trường hợp khác đòi hỏi PRS phải hành động thêm. Tuy nhiên, PRS có thể hành động nếu thấy phù hợp để giải quyết mọi hành vi không tuân thủ mang tính hệ thống hoặc các vấn đề chưa được giải quyết thông qua hòa giải.

**(u) Điều Trần Theo Đúng Thủ Tục và Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt**

Theo 34 C.F.R. [§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(c)(1), PRS phải tạm dừng điều tra đối với mọi vấn đề nêu ra trong đơn khiếu nại PRS cũng là đối tượng của phiên điều trần theo đúng thủ tục BSEA đồng thời cho đến khi kết thúc phiên điều trần.

* Nếu khiếu nại PRS bao gồm các cáo buộc về hành vi vi phạm **không được đề cập** trong phiên điều trần theo đúng thủ tục BSEA, thì những cáo buộc đó phải được giải quyết trong thời hạn 60 ngày, tùy thuộc vào thời gian gia hạn được cho phép.
* Nếu tất cả các cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại PRS cũng là đối tượng của yêu cầu điều trần theo đúng thủ tục BSEA, PRS phải để lại khiếu nại PRS để xem xét sau cho đến khi BSEA đưa ra quyết định cuối cùng hoặc phiên điều trần có kết luận khác.

Tại bất kỳ thời điểm nào mà khiếu nại PRS hoặc cáo buộc trong khiếu nại PRS được để lại để xem xét trong khi chờ tiến hành phiên điều trần theo đúng thủ BSEA, Chuyên Gia PRS sẽ được chỉ định theo dõi trạng thái của BSEA và tiếp tục điều tra PRS về những cáo buộc không được giải quyết bởi BSEA. Đối với (các) vấn đề được để lại để xem xét trong khi chờ tiến hành phiên điều trần theo đúng thủ BSEA, một khi phiên điều trần theo đúng thủ tục đã kết thúc với BSEA, PRS sẽ xác định xem có vấn đề nào trong khiếu nại PRS không được giải quyết tại phiên điều trần theo đúng thủ tục hay không. Nếu có vấn đề vẫn chưa được giải quyết, PRS sẽ tiếp tục điều tra những vấn đề đó.

Theo 34 C.F.R. § 300.152(c)(2)(i), nếu viên chức điều trần BSEA đã đưa ra phán quyết về một sự việc tại phiên điều trần theo đúng thủ tục liên quan đến cùng các bên, thì quyết định của viên chức điều trần có tính ràng buộc đối với vấn đề đó và PRS không thể điều tra những vấn đề tương tự.

**(v) Nghiêm Cấm Trả Thù**

Việc trả thù có thể dưới hình thức hăm dọa, đe dọa, ép buộc hoặc phân biệt đối xử. Nếu có bên nào tin rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã có các hoạt động trả thù thì bên đó nên liên hệ với PRS.

Văn Phòng Dân Quyền (OCR) trong Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ có thẩm quyền thực thi quyền hợp pháp để không bị trả thù theo luật dân quyền liên bang về cấm phân biệt đối xử dựa trên tình trạng khuyết tật, giới tính, chủng tộc, màu da, tuổi tác và nguồn gốc quốc gia. Các khiếu nại liên quan đến cáo buộc trả thù vì đã nộp đơn khiếu nại cũng có thể được chuyển đến OCR tại:

Office for Civil Rights-Boston Office
U.S. Department of Education
5 Post Office Square, 8th Floor
Boston, MA 02109-3921

Điện thoại: 617-289-0111
FAX: 617-289-0150; TDD: 877-521-2172
Email: OCR.Boston@ed.gov

**(w) Khiếu nại liên quan đến học sinh đăng ký vào trường tư với chi phí tự trả**

Trong một số trường hợp, nhân viên trường tư có thể nộp đơn khiếu nại lên PRS về việc liệu cơ quan giáo dục địa phương có đáp ứng một số yêu cầu nhất định trong luật giáo dục đặc biệt của liên bang về các dịch vụ công bằng dành cho học sinh khuyết tật được phụ huynh đưa vào trường tư hay không. Nhân viên trường tư có thể nộp đơn khiếu nại lên PRS để cáo buộc rằng cơ quan giáo dục địa phương đã không tuân thủ các yêu cầu xác định trẻ nhằm tìm ra những học sinh được phụ huynh đưa vào trường tư nhưng đủ điều kiện nhận các dịch vụ công bằng, cáo buộc việc không tham gia tham vấn một cách thiết thực và kịp thời hoặc đã không cân nhắc phù hợp về các quan điểm của trường tư trong việc lập kế hoạch cung cấp dịch vụ. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem 34 C.F.R. § 300.136.

**(x) Giám Sát Tổng Thể của Sở**

DESE có trách nhiệm [giám sát tổng thể](https://www.doe.mass.edu/sped/) theo IDEA Phần B. Là một phần trong trách nhiệm giám sát tổng thể, DESE sẽ hỗ trợ về kỹ thuật và giám sát việc thực hiện IDEA Phần B, các quy định của IDEA, các luật và quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang ở Massachusetts.Thông tin do PRS thu thập trong các hoạt động hỗ trợ kỹ thuật và quy trình khiếu nại được Sở sử dụng để cung cấp thông tin cho các hoạt động giám sát tổng thể, bao gồm cả thẩm định liên quan đến (các) cáo buộc đáng tin cậy.

1. **Bảng Chú Giải Thuật Ngữ**

Sau đây là bảng chú giải một số thuật ngữ chính được sử dụng trong tài liệu này.

1. **Văn Phòng Kháng Cáo Giáo Dục Đặc Biệt** **(BSEA)** là một cơ quan tách biệt với PRS, thực hiện các phiên điều trần theo đúng thủ tục và đưa ra các phán quyết cũng như quyết định liên quan đến mọi vấn đề về tính đủ điều kiện, đánh giá, xếp lớp, chương trình giáo dục cá nhân (IEP), cung cấp giáo dục đặc biệt và các biện pháp bảo vệ theo thủ tục cho học sinh khuyết tật. Thông tin thêm về BSEA có sẵn tại: https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals.
2. **Người Khiếu Nại** là cá nhân hoặc tổ chức nộp đơn khiếu nại với PRS.
3. **Tiếp Nhận Khiếu Nại (hoặc Tiếp Nhận)** đề cập đến [biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html)PRS hoặc tài liệu khác được sử dụng để nộp đơn khiếu nại với PRS. Tiếp Nhận Khiếu Nại phải tuân thủ các yêu cầu được nêu trong phần III(1)(e)-(f) của hướng dẫn này.
4. **Sự Đồng Ý** có nghĩa là sự cho phép được thông báo bằng văn bản.
5. **Kế Hoạch Hành Động Khắc Phục** **(“CAP”)** đề cập đến phần nằm trong quyết định cuối cùng của PRS, chỉ ra hành vi không tuân thủ nhằm chỉ đạo khu học chánh, trường học hoặc tổ chức khác về những hành động cần thiết để đạt được sự tuân thủ với các yêu cầu pháp lý hiện hành. PRS có thể yêu cầu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền thực hiện (các) hành động nhất định đã được xác định hoặc các bước thích hợp khác nhằm giải quyết việc không tuân thủ luật pháp hoặc quy định liên quan như được nêu trong quyết định của PRS.
6. **Ngày** có nghĩa là ngày dương lịch trừ khi có quy định khác phù hợp với 34 C.F.R. § 300.11.
7. **Sở** đề cấp đến Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học Massachusetts.
8. **Phát hiện về tuân thủ** được thực hiện khi PRS xác định rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã tuân thủ các yêu cầu pháp lý hiện hành.
9. **Phát hiện về không tuân thủ** được thực hiện khi PRS xác định rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền đã không hoặc đang không tuân thủ các yêu cầu pháp lý hiện hành.
10. **Khiếu Nại về Giáo Dục Phổ Thông** đề cập đến các khiếu nại không đáp ứng định nghĩa của khiếu nại về giáo dục đặc biệt nhưng có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ giáo dục được tài trợ công bởi khu học chánh, trường học hoặc đơn vị khác nhận quỹ tiểu bang hay liên bang.
11. **Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật (IDEA)** là luật liên bang quy định các biện pháp bảo vệ cho học sinh khuyết tật đủ điều kiện, bao gồm nhưng không giới hạn ở quyền được nhận nền giáo dục công lập phù hợp miễn phí (FAPE) trong môi trường ít hạn chế nhất (LRE). IDEA yêu cầu Sở phải có hệ thống khiếu nại cấp tiểu bang để giải quyết các tranh chấp liên quan đến việc tuân thủ các biện pháp bảo vệ được nêu trong IDEA Phần B và các quy định đi kèm. Các quy định liên bang thực hiện IDEA Phần B yêu cầu Sở điều tra các khiếu nại về giáo dục đặc biệt được gửi bởi bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, kể cả người từ những tiểu bang khác, có chứa tất cả thông tin bắt buộc theo [34 C.F.R. §§300.151](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.151) đến [300.153](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.153) *.*
12. **Báo Cáo Cục Bộ** là một tài liệu do bên bị khiếu nại chuẩn bị, chính thức giải quyết các cáo buộc được nêu trong đơn khiếu nại và được chuyển đến Sở.
13. **Các Bên** bao gồm các cá nhân hoặc tổ chức nộp đơn khiếu nại với PRS và các khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công quyền bị khiếu nại.
14. **Học sinh được phụ huynh đưa vào trường tư**, như được sử dụng trong hướng dẫn này, là học sinh theo học tại một trường tư ở Massachusetts với chi phí tự trả hoặc là những học sinh học tập tại nhà. Điều này có nghĩa là phụ huynh, người giám hộ hoặc cá nhân hay tổ chức khác sẽ trả học phí cho học sinh (nếu có), chứ không phải khu học chánh hoặc cơ quan công quyền. Đối tượng này không bao gồm những học sinh được Nhóm IEP của học sinh đó xếp lớp vào các trường hoặc chương trình giáo dục đặc biệt tư nhân.
15. **PRS** đề cập đến Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề của Sở, là văn phòng của Sở chịu trách nhiệm xử lý các khiếu nại của công chúng, như được nêu trong hướng dẫn này.
16. **Chuyên Gia PRS** là nhân viên của Sở, có trách nhiệm trả lời các câu hỏi và khiếu nại, tiến hành điều tra các cáo buộc về việc không tuân thủ và cung cấp thông tin cho công chúng cũng như khu học chánh về các yêu cầu giáo dục.
17. **Cơ Quan Công Quyền**, như được sử dụng trong hướng dẫn này, bao gồm các cơ quan giáo dục địa phương (LEA), Sở ở vai trò là Cơ Quan Giáo Dục Tiểu Bang (SEA) và bất kỳ tổ chức nào khác được quy định trong 34 C.F.R. § 300.33.
18. **Phản Bác**, như được sử dụng trong hướng dẫn này, đề cập đến phản hồi của Người Khiếu Nại đối với Báo Cáo Cục Bộ. Người khiếu nại có thể, nhưng không bắt buộc, phải nộp đơn phản bác với PRS.
19. **Yêu Cầu Báo Cáo Cục Bộ (RLR)** là một lá thư do PRS ban hành trong quá trình khiếu nại được gửi tới bên bị khiếu nại. Yêu cầu báo cáo cục bộ cho phép bên này có cơ hội phản hồi khiếu nại, đưa ra đề xuất giải quyết khiếu nại (theo quyết định riêng của họ) và tạo cơ hội cho các bên tự nguyện tham gia hòa giải. Yêu Cầu Báo Cáo Cục Bộ cũng có thể yêu cầu thông tin và/hoặc tài liệu cụ thể để giúp Sở điều tra những lo ngại nêu trong khiếu nại.
20. **Trả Thù**, như được sử dụng trong hướng dẫn này, có nghĩa là bất kỳ hình thức hăm dọa, đe dọa, ép buộc hoặc phân biệt đối xử nào nhắm vào một cá nhân vì họ đã thực hiện các quyền hợp pháp của mình bằng cách nộp đơn khiếu nại với PRS.
21. **Khu học chánh** hoặc **học chánh**, như được sử dụng trong hướng dẫn này, bao gồm trường công lập, khu học chánh, Trường Trực Tuyến Commonwealth hoặc trường công đặc cách.
22. **Trường học** được sử dụng trong hướng dẫn này có thể đề cập đến trường công lập, cơ quan hợp tác giáo dục, cáctrường tư thục, chương trình hoặc xếp lớp giáo dục đặc biệt được Sở phê duyệt.
23. **Giáo dục đặc biệt** nghĩa là chương trình giảng dạy được thiết kế đặc biệt để đáp ứng nhu cầu đặc biệt của học sinh đủ điều kiện hoặc các dịch vụ liên quan cần thiết để học sinh tiếp cận được chương trình giảng dạy phổ thông và sẽ bao gồm các chương trình cũng như dịch vụ được quy định trong luật và quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang và liên bang.
24. **Khiếu nại về giáo dục đặc biệt** là một khiếu nại bằng văn bản, có chữ ký, tuân thủ các yêu cầu được nêu trong phần III(1)(e)-(f) của hướng dẫn này, liên quan đến cáo buộc rằng trường công lập, khu học chánh, trường tư thục về giáo dục đặc biệt đã được phê duyệt, tổ chức hợp tác giáo dục, Sở hoặc cơ quan khác nhận tài trợ của tiểu bang hoặc liên bang đã vi phạm Phần B của IDEA, các quy định kèm theo, luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang hoặc các chính sách hay thủ tục giáo dục đặc biệt đối với một cá nhân học sinh hoặc một học sinh.
25. **Hòa giải giáo dục đặc biệt** là một quy trình tự nguyện để giải quyết các tranh chấp liên quan đến giáo dục đặc biệt do BSEA quản lý, trong đó sẽ có một hòa giải viên công bằng, được đào tạo giúp các bên giải quyết tranh chấp hoặc giải quyết vấn đề. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về hòa giải tại BSEA [ở đây.](https://www.mass.gov/mediation-at-the-bsea)
26. **Bên thứ ba** là người không phải là học sinh trưởng thành hoặc phụ huynh/người giám hộ hợp pháp của học sinh.