



Văn Phòng Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề

Hướng Dẫn Quy Trình Khiếu Nại của Tiểu Bang về Giáo Dục Đặc Biệt

Cập nhật ngày 29 tháng 5 năm 2025

Mục lục

I.	Giới thiệu về PRS và Hướng Dẫn này	4
II.	Hỗ Trợ Kỹ Thuật	5
III.	Thẩm Quyền/Quyền Tài Phán của PRS	6
IV.	Nộp Đơn Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt.....	7
	a) Bản Sao Đơn Khiếu Nại Gửi Đến Bên Khác.....	8
	b) Tính Bảo Mật và Quyền Truy Cập Thông Tin của Bên Thứ Ba	9
V.	Nội Dung Bắt Buộc của Đơn Khiếu Nại	10
VI.	Thời Hạn Nộp Đơn Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt	11
	a) Ngày Nhận Đơn.....	11
	b) Xử Lý Đơn Khiếu Nại	12
VII.	Những Nỗ Lực Giải Quyết Trong Khi Khiếu Nại Đang Chờ Xử Lý.....	12
VIII.	Thời Gian Điều Tra	12
IX.	Rút Đơn Khiếu Nại.....	13
X.	Tiến Hành Điều Tra.....	13
	a) Cơ Hội Cuối Cùng của Người Khiếu Nại để Nộp Thông Tin Bổ Sung.....	15
	b) Các Yêu Cầu Thông Tin Có Thể Có Sau Đây	15
XI.	Quyết Định	15
XII.	Hành Động Khắc Phục	16
XIII.	Quyền Tiếp Cận Thông Tin của các Bên Trong Quy Trình Khiếu Nại PRS	19
XIV.	Quyết Định Cuối Cùng.....	19
XV.	Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt của BSEA và PRS	20
	a) Hoà Giải và Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt của PRS	21
	b) Phiên Điều Trần Theo Đúng Thủ Tục và Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt của PRS.....	22

XVI.	Nghiêm Cầm Trả Thù	22
XVII.	Đơn khiếu nại liên quan đến học sinh theo học tại trường tư với chi phí riêng	23
XVIII.	Giám Sát Chung của Sở	23
XIX.	Bảng Chú Giải Thuật Ngữ	25

Văn Phòng Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề (PRS) của Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học (Sở) cung cấp cho học sinh, gia đình, khu học chánh và các thành viên khác trong cộng đồng khả năng tiếp cận thông tin dễ dàng liên quan đến quyền lợi và các lựa chọn giáo dục của học sinh cũng như khả năng tiếp cận diễn đàn để giải quyết tranh chấp một cách nhanh chóng, chính xác và công bằng.

I. Giới thiệu về PRS và Hướng Dẫn này

Sở cam kết giúp đỡ các cá nhân, trường học và các khu học chánh giải quyết các vấn đề, đồng thời khuyến khích các khu học chánh và trường học hành động nhanh chóng để giải đáp các câu hỏi, mối lo ngại về chương trình giáo dục của học sinh. Thông qua PRS, Sở xử lý các khiếu nại theo yêu cầu của luật và quy định hiện hành của liên bang, tiểu bang. Hướng dẫn này chỉ giới hạn ở các quy trình liên quan đến việc PRS xử lý các khiếu nại cáo buộc vi phạm [Phần B của Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật \(IDEA\)](#), [các quy định hiện hành của đạo luật này](#) hoặc luật giáo dục đặc biệt của tiểu bang ([M.G.L. c. 71B](#)) hoặc các quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang ([603 C.M.R. 28.00](#) hoặc [603 C.M.R. 18.00](#)).

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

Xin lưu ý, 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 quan tâm đến việc nộp đơn 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 cách PRS giải quyết khiếu nại về giáo dục đặc biệt không áp dụng cho các khiếu nại khác. Ví dụ, thời gian 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.

Liên hệ với PRS

Có nhiều cách để liên hệ với PRS nếu có thắc mắc hoặc lo ngại. Thông thường, cá nhân sẽ gửi email hoặc gọi điện trực tiếp đến văn phòng. Các Chuyên Viên PRS làm việc từ 8:45 sáng đến 5:00 chiều tất cả các ngày làm việc theo thông tin liên hệ sau:

Văn Phòng Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề, Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học
Massachusetts 135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

Điện Thoại Chính: 781-338-3700

TTY: N.E.T. Số máy lẻ: 1-800-439-2370

Fax: 781-338-3710

Email: DESECompliance@mass.gov

Sở có đội ngũ thông dịch viên có thể cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại theo yêu cầu với hơn 140 ngôn ngữ. Nhân viên PRS có thể liên hệ ngay với thông dịch viên qua điện thoại khi cần để cung cấp dịch vụ thông dịch cho cuộc trò chuyện.

Khi email được gửi đến hộp thư tuân thủ PRS, email đó sẽ được chuyển tiếp đến Chuyên Viên PRS để phản hồi phù hợp. Nếu email được viết bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, PRS sẽ dịch email và theo dõi nếu cần, có thể bao gồm cả việc gửi phản hồi bằng văn bản được dịch sang ngôn ngữ mà email ban đầu nhận được.

PRS nỗ lực cung cấp thông tin dễ hiểu cho tất cả các bên quan tâm, bao gồm gia đình, giáo viên và thành viên cộng đồng. Để thực hiện điều này, thông tin về PRS sẽ được hiển thị trên [trang web của Sở](#) và đưa vào [Thông Báo về Biên Pháp Bảo Vệ Theo Đúng Thủ Tục của Phụ Huynh](#).

Vai trò của các Chuyên Viên PRS

Chuyên Viên PRS là nhân viên của Sở cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho công chúng và điều tra các khiếu nại được gửi đến PRS. Khi khiếu nại được gửi đến, các Chuyên Viên PRS thường là đầu mối liên hệ của các bên liên quan trong suốt quá trình khiếu nại PRS của họ. Để cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và chính xác cho cộng đồng, các Chuyên Viên 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 các câu hỏi hoặc yêu cầu làm rõ các yêu cầu áp dụng.

II. Hỗ Trợ Kỹ Thuật

PRS có thể hướng dẫn và trả lời các câu hỏi chung từ phụ huynh/người giám hộ, nhân viên nhà trường và những cá nhân khác trong cộng đồng liên quan đến luật, quy định và chính sách giáo dục của tiểu bang, liên bang. Để yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật từ PRS, vui lòng sử dụng thông tin liên hệ được nêu trong [Phần I](#) ở trên của hướng dẫn này.

III. Thẩm Quyền/Quyền Tài Phán của PRS

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

- Khiếu nại bác bỏ quyết định đủ điều kiện của một khu học chánh hoặc cơ quan công lập;
- Các vấn đề về thủ tục và các vấn đề liên quan đến việc thực hiện các yêu cầu;
- Khiếu nại cáo buộc một khu học chánh hoặc cơ quan công lập đã từ chối cung cấp giáo dục công lập miễn phí phù hợp (FAPE), bao gồm cả trường hợp người khiếu nại đang tìm cách hoàn trả học phí hoặc sắp xếp vào một trường tư do công chúng chi trả thay mặt cho một học sinh; và
- Khiếu nại cáo buộc rằng một khu học chánh hoặc cơ quan công lập đã không cung cấp FAPE cho một trẻ em hoặc một nhóm trẻ em theo Phần B của IDEA, các quy định hiện hành của đạo luật này hoặc luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang.

PRS có thẩm quyền điều tra các cáo buộc liên quan đến một cá nhân hoặc một nhóm học sinh. Ngoài ra, PRS có trách nhiệm xác định xem cơ quan này có quyền tài phán đối với một số hoặc toàn bộ các cáo buộc trong đơn khiếu nại hay không. PRS sẽ không điều tra những cáo buộc mà PRS không có quyền tài phán. Nếu PRS không có quyền tài phán đối với bất kỳ cáo buộc nào trong đơn khiếu nại, PRS sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản cho các bên giải thích (các) lý do không điều tra (các) cáo buộc. Nếu PRS có quyền tài phán đối với một số nhưng không phải tất cả các cáo buộc được nêu trong đơn khiếu nại, PRS sẽ cung cấp thông

báo bằng văn bản cho các bên nêu rõ các cáo buộc đã đóng, (các) lý do đóng và các cáo buộc mà PRS sẽ điều tra vì thuộc thẩm quyền của mình.

Vui lòng xem hướng dẫn sau đây từ [Văn Phòng Chương Trình Giáo Dục Đặc Biệt thuộc Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ](#) để biết thêm thông tin về khiếu nại cấp tiểu bang.

IV. Nộp Đơn Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt

Bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, bao gồm cả cá nhân hoặc tổ chức từ một Tiểu Bang khác, đều có thể nộp đơn khiếu nại lên PRS cáo buộc rằng một khu học chánh, trường công lập, trường hợp tác giáo dục, trường công đặc cách, trường tư giáo dục đặc biệt được phê duyệt hoặc bất kỳ cơ quan công lập nào¹ theo định nghĩa của 34 C.F.R. §300.33 đã không tuân thủ yêu cầu của:

- Phần B của Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật (IDEA); hoặc
- Quy định hiện hành IDEA Phần B tại 34 C.F.R. §300; hoặc
- Luật Giáo Dục Đặc Biệt của Massachusetts (M.G.L. chương 71B); hoặc
- Quy định về giáo dục đặc biệt của Sở tại 603 C.M.R. 28.00 hoặc 603 C.M.R 18.00.

Khiếu nại gửi đến PRS có thể cáo buộc hành vi vi phạm liên quan đến một cá nhân hoặc một nhóm học sinh, có thể được gọi là khiếu nại mang tính hệ thống.

PRS chấp nhận khiếu nại thông qua hệ thống trực tuyến, có thể truy cập trên trang web PRS tại địa chỉ: doe.mass.edu/prs/. Hướng dẫn điền biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại được cung cấp trên trang web.

Biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại PRS có sẵn trên trang web PRS bằng nhiều ngôn ngữ và có thể được dịch sang các ngôn ngữ khác nếu cần. Ngoài ra, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng

¹ Với tư cách là Cơ Quan Giáo Dục Tiểu Bang, Sở được bao gồm trong định nghĩa về cơ quan công lập theo 34 C.F.R. §300.33. Do đó, theo 34 C.F.R. §§300.151 đến 300.153, bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào cũng có thể nộp đơn khiếu nại lên PRS cáo buộc rằng Sở đã vi phạm IDEA Phần B hoặc các quy định hiện hành của IDEA tại 34 C.F.R. Phần 300. Bất kỳ khiếu nại nào như vậy phải đáp ứng các yêu cầu được nêu trong 34 C.F.R. § 300.153 và sẽ được xử lý phù hợp với các yêu cầu theo IDEA Phần B, các quy định hiện hành và Hướng Dẫn này. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng PRS không bắt buộc phải và không chấp nhận hoặc xử lý các khiếu nại phản đối Sở được đưa ra theo luật hoặc quy định của tiểu bang, bao gồm nhưng không giới hạn ở G.L. chương 71B, 603 C.M.R. 18 hoặc 28.

bất kỳ ngôn ngữ nào. Nếu PRS biết rằng Người Khiếu Nại dùng ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, PRS sẽ cung cấp mọi thông tin liên lạc bằng lời nói và văn bản bằng cả tiếng Anh và ngôn ngữ chính của họ. Nếu khiếu nại được gửi tới PRS bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, điều tra viên sẽ dịch khiếu nại đó. Mặc dù PRS khuyến nghị sử dụng biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại trực tuyến, nhưng người khiếu nại không bắt buộc phải sử dụng biểu mẫu này (xem bên dưới để biết thêm thông tin về những cách khác để nộp đơn khiếu nại).

PRS thường không ban hành báo cáo tiêu chuẩn cho đơn 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 hiện quyền giám sát chung của Sở (Vui lòng xem [Phần \(XVIII\)](#) của Hướng Dẫn này để biết thêm thông tin).

Những Cách Khác để Nộp Đơn Khiếu Nại

Ngoài biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại trực tuyến được nêu ở trên, PRS còn chấp nhận đơn khiếu nại được gửi qua fax, email, thư Hoa Kỳ và gửi trực tiếp. Bất kỳ ai muốn hoặc cần nhận bản sao giấy của biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại, hay gặp khó khăn khi truy cập biểu mẫu trực tuyến, có thêm câu hỏi hoặc cần hỗ trợ khi nộp đơn khiếu nại, có thể liên hệ với văn phòng PRS để được hỗ trợ. Nhân viên PRS có thể cung cấp hỗ trợ phù hợp cho những người khiếu nại không thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản. Hỗ trợ phù hợp có thể bao gồm việc ghi chép lại lời khiếu nại của người khiếu nại qua điện thoại. Để tìm kiếm hỗ trợ trong việc nộp đơn khiếu nại PRS, vui lòng liên hệ với văn phòng PRS theo địa chỉ:

Văn Phòng Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề
Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học Massachusetts
135 Santilli Highway – Everett, MA 02149
Điện Thoại Chính: 781-338-3700
TTY: N.E.T. Số máy lẻ: 1-800-439-2370
Fax: 781-338-3710
Email: DESECompliance@mass.gov

a) Bản Sao Đơn Khiếu Nại Gửi Đến Bên Khác

Người khiếu nại phải gửi một bản sao đơn khiếu nại đã ký và bằng văn bản đến khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập mà đơn khiếu nại được nộp cùng lúc với thời điểm nộp đơn khiếu nại lên PRS. Nếu đơn khiếu nại được gửi thông qua biểu mẫu tiếp nhận khiếu

nại trực tuyến của PRS, một bản sao đơn khiếu nại và mọi tài liệu đã tải lên sẽ tự động được gửi đến tổ chức do người khiếu nại xác định.

b) Tính Bảo Mật và Quyền Truy Cập Thông Tin của Bên Thứ Ba

Thông tin liên quan đến đơn 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](#).

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 PRS chia sẻ thông tin đó hoặc các tài liệu khác cho phép bên thứ ba truy cập vào thông tin được bảo vệ theo cách khác (ví dụ: để phản hồi trát hầu tòa hợp pháp hoặc lệnh của tòa án tư pháp theo quy định tại [34 C.F.R. § 99.31\(a\)\(9\)\(i\) và \(ii\)](#)).

Nếu một cá nhân hoặc tổ chức bên thứ ba nộp đơn khiếu nại thay mặt cho một học sinh được nêu tên và không cung cấp cho PRS sự đồng ý bằng văn bản cho phép PRS chia sẻ thông tin được bảo vệ của học sinh, PRS sẽ yêu cầu phụ huynh/người giám hộ của học sinh hoặc chính học sinh đó tiết lộ thông tin 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 sự đồng ý bằng văn bản hoặc tài liệu khác cho phép PRS chia sẻ thông tin định danh cá nhân của học sinh, thì mọi thông tin định danh cá nhân về học sinh đó sẽ được biên tập lại trong thư từ và quyết định của PRS cung cấp cho người khiếu nại. Trong một số trường hợp, việc biên tập lại thông tin có thể không đủ để bảo vệ thông tin định danh cá nhân của học sinh khỏi bị tiết lộ. Trong những trường hợp hạn chế đó, PRS có thể quyết định sẽ không cung cấp bản sao quyết định hoặc thư từ cho bên thứ ba khiếu nại. Những trường hợp hiếm gặp 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 bên thứ ba khiếu nại, PRS vẫn sẽ điều tra khiếu nại, đưa ra quyết định bằng văn bản giải quyết từng cáo buộc và bao gồm các kết quả thực tế, kết luận, lý do cho quyết định cuối cùng và bất kỳ hành động khắc phục nào được coi là phù hợp.

V. Nội Dung Bắt Buộc của Đơn Khiếu Nại

Người khiếu nại **không** bắt buộc phải cung cấp tuyên bố có tuyên thệ hoặc công chứng hoặc bản tuyên thệ. Tuy nhiên, khiếu nại về giáo dục đặc biệt phải được lập thành văn bản và có chữ ký của người khiếu nại, có thể là qua biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại trực tuyến PRS hoặc nộp tài liệu có chữ ký bằng văn bản. Mặc dù không bắt buộc phải sử dụng biểu mẫu PRS, đơn khiếu nại phải bao gồm những thông tin sau mới được coi là đầy đủ:

1. Đơn khiếu nại phải bao gồm cáo buộc rằng khu học chánh, trường công lập, trường hợp tác giáo dục, trường công đặc cách, trường tư giáo dục đặc biệt được phê duyệt hoặc cơ quan công lập theo định nghĩa của [34 C.F.R. §300.33](#) đã không tuân thủ Phần B của Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật (IDEA), [các quy định hiện hành](#) của đạo luật này tại [34 C.F.R. Phần 300](#) hoặc luật và quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang. Đơn khiếu nại không cần phải tham chiếu hoặc trích dẫn các điều khoản luật định hoặc quy định cụ thể.
2. Đơn khiếu nại phải nêu rõ hành vi vi phạm xảy ra không quá một năm trước ngày nhận được khiếu nại theo [34 C.F.R. §300.151](#).
3. Đơn khiếu nại phải nêu rõ những dữ kiện làm cơ sở cho cáo buộc.
4. Chữ ký và thông tin liên lạc của người khiếu nại; và
5. Nếu khiếu nại liên quan đến một học sinh cụ thể, đơn khiếu nại phải nêu rõ:
 - 1) Tên và địa chỉ cư trú của học sinh.
 - 2) Tên trường mà học sinh đang theo học.
 - 3) Trong trường hợp trẻ em hoặc thanh thiếu niên vô gia cư, theo định nghĩa của Đạo Luật Hỗ Trợ Người Vô Gia Cư McKinney-Vento ([42 U.S.C. § 11434a\(2\)](#)), thông tin liên lạc có sẵn của học sinh và tên trường mà học sinh đang theo học;
 - 4) Mô tả bản chất vấn đề của học sinh, bao gồm các dữ kiện liên quan đến vấn đề; và
 - 5) Đề xuất giải pháp giải quyết vấn đề trong phạm vi mà bên đó biết và có thể tiếp cận tại thời điểm đơn khiếu nại được gửi.

Bất kỳ khiếu nại nào gửi cho PRS cáo buộc vi phạm luật giáo dục đặc biệt của tiểu bang ([M.G.L. chương 71B](#)) hoặc các quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang ([603 C.M.R. 28.00](#) hoặc [603 C.M.R. 18.00](#)) của một khu học chánh, trường công lập, trường hợp tác giáo dục, trường công đặc cách hoặc trường tư giáo dục đặc biệt được phê duyệt cũng phải đáp ứng các yêu cầu 2-5 ở trên.

Ngoài các thông tin **bắt buộc** nêu trên, PRS cũng có thể yêu cầu một số thông tin **không bắt buộc** nhất định trong quá trình tiếp nhận khiếu nại. Thông tin này bao gồm nhưng không giới hạn ở tên trường mà học sinh đang theo học tại thời điểm có mối lo ngại, nếu trường đó không phải trường hiện tại của học sinh, và liệu người khiếu nại có muốn gửi tài liệu để hỗ trợ cho cáo buộc của mình 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 tùy chọn này.

VI. Thời Hạn Nộp Đơn Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt

Đơn khiếu nại gửi tới PRS phải nêu rõ hành vi vi phạm xảy ra không quá một năm trước ngày nhận được đơn khiếu nại bằng văn bản. Người khiếu nại có thể nhưng **không** bắt buộc phải đưa vào các tài liệu tham chiếu hoặc trích dẫn các điều khoản cụ thể của luật hoặc quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang hoặc liên bang.

PRS có thể thu thập và xem xét thông tin ngoài thời hạn một năm nếu cần xác định những gì đã xảy ra trong khoảng thời gian một năm được áp dụng. Thông tin đó có thể được sử dụng để cung cấp bối cảnh có liên quan nhằm đánh giá các sự kiện nằm trong phạm vi khiếu nại.

a) Ngày Nhận Đơn

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

- 1) Trong giờ làm việc thông thường: Nếu đơn khiếu nại được nhận trong giờ làm việc thông thường (8:45 sáng đến 5:00 chiều các ngày làm việc thông thường), đơn khiếu nại sẽ được coi là đã nhận trong ngày đó.
- 2) Sau giờ làm việc thông thường: Nếu đơn khiếu nại được nhận ngoài giờ làm việc thông thường (sau 5:00 chiều, cuối tuần hoặc ngày lễ), đơn khiếu nại sẽ được coi là đã được nhận vào ngày làm việc tiếp theo.

b) Xử Lý Đơn Khiếu Nại

PRS sẽ xem xét đơn khiếu nại về tất cả các nội dung bắt buộc và xác định xem có cáo buộc không tuân thủ hay cần cung cấp thêm thông tin hay không. Nếu đơn khiếu nại đáp ứng các tiêu chí được nêu trong [phần V](#) của hướng dẫn này và thuộc quyền tài phán của PRS như được nêu trong [phần III](#) của hướng dẫn này, PRS sẽ bắt đầu điều tra.

Nếu PRS xác định rằng khiếu nại không đủ căn cứ vào các yêu cầu nêu trên, người khiếu nại và khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập sẽ được thông báo bằng văn bản, cùng với (các) lý do tại sao khiếu nại không đủ căn cứ.

Nếu đơn khiếu nại không được mở vì không bao gồm đầy đủ thông tin bắt buộc, người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại mới có các thông tin bắt buộc và sẽ được xử lý như một đơn khiếu nại mới theo mốc thời gian mới dựa trên ngày nộp mới.

PRS có thể, theo quyết định riêng của mình, hợp nhất về mặt hành chính nhiều đơn khiếu nại nếu liên quan đến cùng một bên. PRS sẽ thông báo cho các bên về bất kỳ hành động hợp nhất hành chính nào.

VII. Những 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 khiếu nại được nộp lên PRS. Trong một số trường hợp, các bên có thể thấy hữu ích khi liên hệ với Cục Phúc Thảm Giáo Dục Đặc Biệt (BSEA) để có các lựa chọn giải quyết tranh chấp khác, bao gồm hòa giải, các cuộc họp nhóm Chương Trình Giáo Dục Cá Nhân (IEP) được điều phối 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>.

VIII. Thời Gian Điều Tra

PRS sẽ đưa ra quyết định bằng văn bản trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ khi nhận được đơn 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 tự nguyện lựa chọn tham gia hòa giải do tiểu bang hỗ trợ và đồng ý bằng văn bản gia hạn thời hạn điều tra khiếu nại để có thời gian hòa giải hoặc
- 2) Có những trường hợp ngoại lệ liên quan đến khiếu nại cụ thể đòi hỏi phải gia hạn theo quyết định của PRS đối với từng trường hợp cụ thể.

Những trường hợp này có thể bao gồm các yếu tố như thiên tai, hoàn cảnh không lường trước hoặc các sự kiện đặc biệt liên quan đến khiếu nại hiện tại làm giảm đáng kể khả năng của PRS trong việc điều tra khiếu nại trong vòng sáu mươi (60) ngày hoặc khả năng các Bên tham gia có ý nghĩa vào quá trình này.

Nếu PRS xác định rằng việc gia hạn thời hạn sáu mươi (60) ngày là phù hợp, Chuyên Viên PRS sẽ cung cấp cho các bên thông báo bằng văn bản cho biết về việc gia hạn, lý do gia hạn và ngày gia hạn mà PRS dự kiến sẽ ban hành quyết định bằng văn bản.

Ngoại trừ mốc thời gian sáu mươi (60) ngày được nêu ở trên, bất kỳ ngày đến hạn nào liên quan đến khiếu nại, bao gồm ngày đến hạn cho bất kỳ đơn nào gửi tới PRS đều tùy thuộc vào quyết định của PRS. Bất kỳ hành động khắc phục nào cũng phải được hoàn thành càng sớm càng tốt và trong mọi trường hợp không được muộn hơn một năm sau khi xác định hành vi không tuân thủ.

IX. Rút Đơn Khiếu Nại

Người khiếu nại có thể lựa chọn rút đơn khiếu nại của mình bất kỳ lúc nào trước khi có quyết định. Nếu người khiếu nại quyết định rút đơn khiếu nại của mình bất kỳ lúc nào trước khi có quyết định, người khiếu nại phải liên hệ với Chuyên Viên PRS được chỉ định.

X. Tiến Hành Điều Tra

Nếu đơn khiếu nại đáp ứng các yêu cầu trong [phần V\(a\)-\(e\)](#) của hướng dẫn này, PRS sẽ tiến hành một cuộc điều tra độc lập và thu thập cũng như xem xét tất cả các thông tin có liên quan như sau:

- PRS sẽ cung cấp cho người khiếu nại cơ hội gửi thông tin bổ sung, bằng lời hoặc bằng văn bản, về các cáo buộc trong đơn khiếu nại theo [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(2\)](#).). 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 hành vi không tuân thủ) so với phạm vi đã xác định bởi thông tin ban đầu, PRS có thể đưa cáo buộc mới vào phạm vi điều tra hiện tại hoặc chỉ dẫn người khiếu nại nộp đơn khiếu nại PRS mới, tùy theo quyết định của PRS. Nếu PRS đưa các cáo buộc mới vào phạm vi điều tra hiện tại, PRS sẽ thông báo cho bên bị khiếu nại.
- PRS sẽ cung cấp cho cơ quan công lập cơ hội phản hồi đơn khiếu nại, bao gồm, ở mức tối thiểu—
 - Theo quyết định của cơ quan công lập, đề xuất giải quyết khiếu nại; và
 - Cơ hội cho phụ huynh đã nộp đơn khiếu nại và cơ quan công lập tự nguyện tham gia hòa giải theo [34 C.F.R. § 300.506](#).
- PRS có thể tiến hành điều tra tại cơ sở.
- PRS có thể tiến hành (các) cuộc phỏng vấn.
- PRS có thể xem xét dữ liệu và thông tin liên quan có sẵn tại Sở liên quan đến các cáo buộc được nêu ra.
- PRS có thể ban hành Yêu Cầu Phản Hồi Cục Bộ (RLR), đây là một lá thư do Sở gửi cho bên bị khiếu nại để cung cấp cho bên này cơ hội phản hồi đơn khiếu nại, đưa ra đề xuất giải quyết khiếu nại (nếu bên này chọn giải quyết) và tạo cơ hội cho các bên tự nguyện tham gia hòa giải theo [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(3\)](#). RLR cũng có thể yêu cầu thông tin hoặc tài liệu cụ thể có thể giúp Sở điều tra những lo ngại nêu trong đơn khiếu nại.
 - Nếu PRS ban hành RLR, yêu cầu sẽ nêu rõ ngày mà người nhận phải phản hồi. Tuy nhiên, theo quyết định riêng của PRS, PRS có thể đồng ý với ngày gửi thông tin thay thế.
 - Nếu một khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập thừa nhận không tuân thủ các yêu cầu hiện hành, họ có thể gửi Kế Hoạch Hành Động Khắc Phục (CAP) được đề xuất để PRS xem xét. Tuy nhiên, PRS sẽ đưa ra quyết định độc lập về bất kỳ hành vi không tuân thủ nào và các hành động khắc phục cần thiết.

- Phản hồi về RLR được gọi là Phản Hồi Cục Bộ. Người khiếu nại phải nhận được một bản sao Phản Hồi Cục Bộ và các tài liệu liên quan. Tuy nhiên, Phản Hồi Cục Bộ cung cấp cho người khiếu nại có thể cần phải được biên tập lại để bảo vệ thông tin định danh cá nhân của bên thứ ba.

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

a) Cơ Hội Cuối Cùng của Người Khiếu Nại để Nộp Thông Tin Bổ Sung

Người khiếu nại được khuyến khích nộp thông tin, bao gồm mọi tài liệu có liên quan đến cáo buộc của mình khi nộp đơn khiếu nại. Người khiếu nại có thể nộp thêm thông tin, bằng lời nói hoặc văn bản, về các cáo buộc trong quá trình điều tra khiếu nại của họ. PRS sẽ tùy ý thiết lập mốc thời gian để người khiếu nại nộp thêm bất kỳ thông tin nào. Mốc thời gian sẽ được thiết lập sao cho không làm chậm trễ việc hoàn thành cuộc điều tra trong thời gian yêu cầu.

b) Các Yêu Cầu Thông Tin Có Thể Có Sau Đây

PRS xem xét tất cả các thông tin có 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 xác định thông tin nào là cần thiết để hoàn tất cuộc điều tra đầy đủ và độc lập về các cáo buộc trong khiếu nại và xác định xem có xảy ra bất kỳ hành vi vi phạm 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 mọi thông tin liên quan đến quá trình điều tra khiếu nại, nhưng theo quyết định riêng, PRS có thể không xem xét bất kỳ thông tin nào được nộp muộn hoặc không đúng thời hạn.

XI. Quyết Định

Theo [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(4\)](#), PRS sẽ xem xét tất cả các thông tin có liên quan và đưa ra quyết định độc lập xem khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập có vi phạm luật hoặc quy định giáo dục đặc biệt hiện hành hay không.

Sau khi hoàn tất cuộc điều tra, PRS sẽ ban hành quyết định bằng văn bản nêu rõ từng cáo buộc được xem xét trong cuộc điều tra và bao gồm các kết quả thực tế, kết luận và lý do cho quyết định cuối cùng. Quyết định bằng văn bản sẽ được cung cấp cho người khiếu nại bằng tiếng Anh và nếu cần, có thể được dịch sang ngôn ngữ chính của người khiếu nại.

PRS sẽ ban hành kết luận **tuân thủ** khi xác định khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập đã tuân thủ luật hoặc quy định giáo dục đặc biệt hiện hành, như được nêu trong quyết định bằng văn bản. Thông thường, tất cả các bên sẽ nhận được một bản sao quyết định bằng văn bản, trong đó cũng thông báo cho các bên rằng đơn khiếu nại đã được đóng lại.

PRS sẽ đưa ra kết luận **không tuân thủ** khi xác định khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập không tuân thủ luật hoặc quy định giáo dục đặc biệt hiện hành. Tất cả các bên thường nhận được một bản sao của quyết định bằng văn bản.

XII. Hành Động Khắc Phục

Khi PRS đưa ra kết luận về hành vi không tuân thủ, PRS có thể yêu cầu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập thực hiện (các) hành động khắc phục.

Ban hành các Lệnh về Hành Động Khắc Phục

PRS có thẩm quyền mở rộng trong việc xác định hành động khắc phục cần thiết để giải quyết tình trạng không tuân thủ được xác định trong đơn khiếu nại cụ thể. Hành động khắc phục được xây dựng để giải quyết thủ tục, chính sách hoặc quy trình không tuân thủ, cung cấp biện pháp khắc phục ở cấp độ học sinh hoặc cả hai 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 (chẳng hạn như các dịch vụ bồi thường hoặc hoàn trả tiền); và
- 2) cung cấp các dịch vụ phù hợp trong tương lai cho tất cả các học sinh khuyết tật.

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

Trong một số trường hợp, PRS có thể yêu cầu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập thực hiện báo cáo hoặc giám sát bổ sung để đảm bảo thực hiện đầy đủ (các) hành động bắt buộc và tuân thủ liên tục. PRS xác định (các) hành động khắc phục cần thiết và phù hợp theo từng trường hợp cụ thể. Để đưa ra quyết định hành động khắc phục, PRS xem xét bản chất và phạm vi của hành vi không tuân thủ, tác động đến học sinh liên quan và các bước cần thiết để đạt được sự tuân thủ cũng như cung cấp các dịch vụ phù hợp trong tương lai cho tất cả các học sinh khuyết tật. Để xác định biện pháp khắc phục ở cấp độ học sinh, PRS sẽ xem xét, nếu thấy phù hợp, các yếu tố như liệu học sinh có bị từ chối FAPE hay không, phạm vi các dịch vụ bị bỏ qua và liệu học sinh không đạt được tiến bộ hiệu quả trong thời gian không tuân thủ được xác định hay không.

Khi ban hành lệnh hành động khắc phục, PRS sẽ thiết lập thời hạn mà khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập phải thực hiện hành động bắt buộc và thời hạn mà khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập phải nộp tài liệu cho PRS. Các thời hạn này tùy thuộc vào quyết định của PRS và được đặt ra nhằm mục đích đảm bảo giải quyết tình trạng không tuân thủ càng sớm càng tốt và trong mọi trường hợp không quá một năm.

Nếu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập thừa nhận việc không tuân thủ và đề xuất kế hoạch hành động khắc phục, PRS có thể, sau khi xác định độc lập về việc không tuân thủ, thông qua, sửa đổi hoặc từ chối hành động khắc phục được đề xuất hoặc áp dụng hành động khắc phục khác mà PRS cho là phù hợp. Nếu PRS áp dụng hành động khắc phục được đề xuất và xác định hành động khắc phục đã được thực hiện, quyết định bằng văn bản của

PRS sẽ bao gồm phát hiện về hành vi không tuân thủ và thông báo rằng vấn đề đã được giải quyết.

Thực Hiện Hành Động Khắc Phục

Các khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập được hướng dẫn nộp tất cả các hành động khắc phục bắt buộc trước thời hạn quy định tại PRSCAP@mass.gov.

Sau khi đưa ra quyết định bao gồm hành động khắc phục, PRS thường sẽ chỉ định một Chuyên Viên PRS để xem xét và xác định xem khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập có tuân thủ hành động khắc phục theo yêu cầu trong Thư Kết Quả hay không. Để thực hiện hành động khắc phục theo lệnh, Chuyên Viên PRS có thể cung cấp hỗ trợ kỹ thuật, ban hành (các) lệnh, ban hành (các) hành động khắc phục bổ sung và/hoặc thực hiện các hành động khác cần thiết để đạt được sự tuân thủ. Để xác minh việc khắc phục hành vi không tuân thủ, PRS có thể thực hiện các bước như xem xét hồ sơ, tệp dữ liệu và các nguồn thông tin đáng tin cậy khác để xác minh việc khắc phục.

Các trường hợp không tuân thủ được PRS xác định phải được khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập khắc phục càng sớm càng tốt và trong mọi trường hợp không được muộn hơn một năm kể từ khi PRS xác định được hành vi không tuân thủ. [34 C.F.R. §300.600\(e\)](#). Trong những trường hợp hiếm xảy ra, nếu một khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập không khắc phục hành vi không tuân thủ đã xác định kịp thời (tức là trong vòng một năm theo lịch kể từ khi PRS xác định hành vi không tuân thủ), PRS vẫn phải xác minh rằng hành vi không tuân thủ đó đã được khắc phục sau đó. Cuối cùng, nếu PRS không xác minh được rằng hành vi không tuân thủ đã được khắc phục trong thời hạn một năm, PRS sẽ không đóng lại kết quả ban đầu và có thể áp dụng các hành động khắc phục bổ sung và/hoặc thực hiện các hành động thực thi nếu thấy cần thiết.

Sau khi PRS xác định rằng khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập đã tuân thủ đầy đủ (các) hành động khắc phục bắt buộc, PRS sẽ gửi Thư Kết Thúc nêu rõ (các) hành động khắc phục bắt buộc và cách khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập đáp ứng các yêu cầu.

XIII. Quyền Tiếp Cận Thông Tin của các Bên Trong Quy Trình Khiếu Nại PRS

PRS có nhiệm vụ điều tra khiếu nại, thu thập bằng chứng có liên quan và xác định xem một khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập 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 các nội dung trình bày của bên kia².** Tuy nhiên, PRS *thường* yêu cầu cả hai bên phải nhận được các loại tài liệu sau nếu được gửi tới PRS:

- Tiếp nhận đơn khiếu nại PRS, bao gồm bất kỳ tài liệu bổ sung nào được gửi tới PRS;
- Phản Hồi Cục Bộ do khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập nộp;
- Việc nộp tài liệu bổ sung mà theo đánh giá của PRS có tác động đáng kể đến việc xác định và bên khác không thể tiếp cận được;
- Thông tin bổ sung do Người Khiếu Nại nộp; và
- Nộp Hành Động Khắc Phục Cuối Cùng, trừ khi có lưu ý khác của PRS.

Tài liệu cung cấp cho Người Khiếu Nại phải được cung cấp bằng cả tiếng Anh và ngôn ngữ chính của họ.

Theo quyết định riêng, PRS có thể đặt ra những giới hạn hợp lý cho hoạt động này, bao gồm nhưng không giới hạn ở những trường hợp khi việc trao đổi thông tin với bên đối lập có thể khiến PRS chậm đưa ra quyết định. Nếu quý vị có thắc mắc liên quan đến việc trao đổi thông tin trong thời gian chờ khiếu nại, quý vị có thể trao đổi với Chuyên Viên PRS được chỉ định cho trường hợp của quý vị.

XIV. Quyết Định Cuối Cùng

Quyết định của PRS là quyết định cuối cùng và không được kháng cáo. Tuy nhiên, một hoặc cả hai bên có thể tìm kiếm sự hòa giải hoặc phiên điều trần theo đúng thủ tục thông qua Cục Phúc Thăm Giáo Dục Đặc Biệt (BSEA) về các vấn đề tương tự như PRS đã giải quyết.

²Ngoài ra, OSEP đã nêu rõ, “[quy trình khiếu nại của Tiểu Bang được **định** là ít mang tính đối đầu hơn so với việc nộp đơn khiếu nại theo đúng thủ tục và có thể có phiên điều trần theo đúng thủ tục. Các thủ tục khiếu nại của Tiểu Bang...không cung cấp cho các bên những quyền tố tụng mở rộng được trao cho các bên trong phiên điều trần theo đúng thủ tục. Ví dụ, quy trình khiếu nại của Tiểu Bang không yêu cầu các bên cung cấp bằng chứng, cũng không yêu cầu Tiểu Bang cho phép các bên xem xét các tài liệu do bên kia trình bày hoặc thẩm vấn các nhân chứng.” 71 Fed. Reg. 46540, 46605 (ngày 14 tháng 8 năm 2006) [Letter to Reilly \(OSEP 2014\)](#) (nhấn mạnh thêm).

Phiên điều trần theo đúng thủ tục sẽ là một quy trình mới và không nhằm mục đích xem xét lại quyết định của PRS. Tuy nhiên, quyết định về phiên điều trần theo đúng thủ tục của BSEA sẽ có tính ràng buộc đối với các bên và có thể được kháng cáo.

Nếu một trong hai bên tin rằng bất kỳ kết quả thực tế nào trong quyết định cuối cùng bằng văn bản 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 mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày ra quyết định bằng văn bản. PRS có thể quyết định sửa bất kỳ kết quả thực tế nào mâu thuẫn với hồ sơ và ảnh hưởng đến kết quả cũng như (các) kết luận trong quyết định cuối cùng bằng văn bản.

Xin lưu ý, quy trình này chỉ giới hạn ở việc sửa chữa những kết quả thực tế không nhất quán với bằng chứng được nộp trong quá trình điều tra. Việc sửa chữa **không** nhằm mục đích:

- Xem xét lại hoặc phản đối (các) tiêu chuẩn pháp lý được áp dụng trong quyết định;
- Không đồng ý với phân tích, (các) kết luận hoặc (các) kết quả chung của PRS;
- Yêu cầu xem xét lại kết quả hoặc hành động khác phục;
- Đưa ra thông tin mới chưa có trong hồ sơ gốc.

Yêu cầu sửa đổi thông tin thực tế phải:

- Xác định kết quả thực tế, bao gồm số trang và phần của quyết định cuối cùng bằng văn bản nếu phát hiện ra, và tham chiếu đến phần nào trong tài liệu được nộp trong quá trình điều tra có mâu thuẫn;
- Giải thích tại sao bên kia cho rằng kết quả thực tế có mâu thuẫn;
- Chỉ ra xem kết quả thực tế trái ngược ảnh hưởng đến (các) kết quả và kết luận như thế nào.

Các yêu cầu sửa chữa không được nhận trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ quyết định cuối cùng bằng văn bản hoặc không bao gồm thông tin bắt buộc sẽ không được xem xét.

PRS sẽ xem xét yêu cầu để xác định hành động nào là cần thiết và phù hợp trong hoàn cảnh đó, nếu có. Mặc dù quy trình hạn chế này có thể không được hoàn tất trong khoảng thời gian sáu mươi (60) ngày ban đầu để giải quyết khiếu nại, PRS sẽ không trì hoãn việc thực hiện bất kỳ hành động khắc phục nào được yêu cầu trong quyết định cuối cùng bằng văn bản.

XV. Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt của BSEA và PRS

Các bên được khuyến khích tiếp tục hợp tác để giải quyết tranh chấp.

a) Hoà Giải và Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt của PRS

Luật giáo dục đặc biệt của liên bang yêu cầu phải có sự hòa giải tự nguyện để hỗ trợ giải quyết tranh chấp. Vào bất kỳ thời điểm nào, ngay cả khi đã nộp đơn khiếu nại về giáo dục đặc biệt, các bên vẫn có thể đồng ý tự nguyện tham gia vào quá trình hòa giải do BSEA cung cấp. *Nếu các bên đồng ý tham gia hòa giải của BSEA về các vấn đề cũng là chủ thể của đơn khiếu nại PRS đang chờ xử lý, các bên được khuyến khích thông báo cho cả BSEA và PRS về việc hòa giải BSEA và khiếu nại PRS.*

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

- Nếu cả hai bên **đồng ý** gia hạn mốc thời gian của PRS liên quan đến việc giải quyết đơn khiếu nại PRS cho mục đích hòa giải, đơn khiếu nại sẽ bị bác bỏ. Trong thời gian đơn khiếu nại PRS được các bên thỏa thuận bác bỏ, Chuyên Viên PRS sẽ được chỉ định xử lý vụ việc để tiếp tục theo dõi và tiếp tục điều tra nếu các bên không thể giải quyết bất kỳ cáo buộc nào được nêu trong khiếu nại PRS trong quá trình hòa giải. Chuyên Viên PRS có thể yêu cầu các bên liên quan đến việc hòa giải cung cấp thông tin, chẳng hạn như ngày dự kiến diễn ra hòa giải. Sau (các) ngày hòa giải theo lịch, Chuyên Viên 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, bất kỳ cáo buộc nào chưa được giải quyết sẽ được giải quyết theo các yêu cầu của hướng dẫn này.
- Nếu tất cả các bên **không đồng ý** gia hạn mốc thời gian của PRS liên quan đến việc giải quyết khiếu nại PRS cho mục đích hòa giải, PRS sẽ tiến hành điều tra và đưa ra quyết định cuối cùng bằng văn bản theo 34 CFR § 300.152(a) và (b)(1)(i).

Nếu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập và người khiếu nại giải quyết toàn bộ hoặc một phần các cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại, người khiếu nại có thể rút đơn khiếu nại hoặc một số cáo buộc trong đơn khiếu nại. PRS có thể đóng đơn khiếu nại theo yêu cầu của người khiếu nại, trừ khi đã có kết quả và kết luận bằng văn bản về việc không tuân thủ hoặc phát sinh các trường hợp khác đòi hỏi PRS phải có hành động tiếp theo. Tuy nhiên, PRS có

thể hành động theo cách mà họ cho là phù hợp để giải quyết bất kỳ hành vi không tuân thủ hoặc vấn đề mang tính hệ thống nào chưa được giải quyết thông qua hòa giải.

b) Phiên Điều Trần Theo Đúng Thủ Tục và Khiếu Nại về Giáo Dục Đặc Biệt của PRS Theo 34 C.F.R. § 300.152(c)(1), PRS phải tạm dừng cuộc điều tra của mình đối với bất kỳ vấn đề nào được nêu trong đơn khiếu nại PRS cũng là chủ thể của phiên điều trần theo đúng thủ tục đồng thời của BSEA cho đến khi phiên điều trần kết thúc.

Nếu đơn khiếu nại PRS bao gồm các cáo buộc về hành vi vi phạm **không phải là vấn đề** trong phiên điều trần theo đúng thủ tục của BSEA, thì các cáo buộc đó phải được giải quyết trong khoảng thời gian sáu mươi (60) ngày, tùy thuộc vào bất kỳ gia hạn nào được phép.

Nếu tất cả các cáo buộc nêu trong đơn khiếu nại PRS **cũng là chủ thể của yêu cầu điều trần theo đúng thủ tục của BSEA**, PRS phải bác bỏ khiếu nại PRS cho đến khi BSEA đưa ra quyết định cuối cùng hoặc phiên điều trần kết thúc.

Trong bất kỳ thời điểm nào đơn khiếu nại PRS hoặc bất kỳ cáo buộc nào trong đơn khiếu nại PRS bị bác bỏ cho đến khi phiên điều trần theo đúng thủ tục của BSEA được giải quyết, một Chuyên Viên PRS sẽ được chỉ định để theo dõi tình trạng của vấn đề BSEA và tiếp tục cuộc điều tra PRS đối với bất kỳ cáo buộc nào chưa được giải quyết bởi vấn đề của BSEA. Đối với những vấn đề bị bác bỏ trong thời gian chờ phiên điều trần theo đúng thủ tục của BSEA, sau khi phiên điều trần theo đúng thủ tục kết thúc với BSEA, PRS sẽ xác định xem bất kỳ vấn đề nào được nêu trong đơn khiếu nại của PRS có được giải quyết trong phiên điều trần theo đúng thủ tục hay không. Nếu vẫn còn vấn đề nào 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 cán bộ điều trần của BSEA đã đưa ra phán quyết về một vấn đề tại phiên điều trần theo đúng thủ tục liên quan đến các bên tương tự, thì quyết định của cán bộ điều trần có tính ràng buộc đối với vấn đề đó và PRS không thể điều tra vấn đề đó.

XVI. Nghiêm Cấm Trả Thù

Hành vi trả thù có thể xảy ra dưới hình thức đe dọa, ép buộc hoặc phân biệt đối xử. Bất kỳ bên nào tin rằng một khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập đã tham gia vào các hoạt động trả thù nên liên hệ với PRS.

Văn Phòng Quyền Công Dân (OCR) thuộc Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ có thẩm quyền thực thi quyền hợp pháp không bị trả thù theo luật quyền công dân liên bang cấm phân biệt đối xử trên cơ sở tình trạng khuyết tật, giới tính, chủng tộc, màu da, độ tuổi và quốc tịch. Khiếu nại liên quan đến cáo buộc trả thù vì đã nộp đơn khiếu nại cũng có thể được gửi đến OCR theo địa chỉ:

Văn Phòng Quyền Công Dân
Bộ Giáo Dục Hoa Kỳ
Lyndon Baines Johnson Tòa Nhà Sở Giáo Dục
400 Maryland Avenue, SW
Washington, DC 20202-1100
Điện thoại: 800-421-3481
FAX: 202-453-6012; TDD: 800-877-8339
Email: OCR@ed.gov
<https://ocrcas.ed.gov/>

XVII. Đơn khiếu nại liên quan đến học sinh theo học tại trường tư với chi phí riêng

Trong một số trường hợp, cán bộ trường tư có thể nộp đơn khiếu nại lên PRS về việc liệu một cơ quan giáo dục địa phương có đáp ứng các yêu cầu nhất định trong luật giáo dục đặc biệt của liên bang về các dịch vụ công bằng cho học sinh khuyết tật theo học tại trường tư do phụ huynh chi trả hay không. Cán bộ trường tư có thể nộp đơn khiếu nại lên PRS cáo buộc rằng cơ quan giáo dục địa phương đã không tuân thủ các yêu cầu tìm kiếm trẻ em để xác định những học sinh trường tư do phụ huynh chi trả đủ điều kiện nhận các dịch vụ công bằng, không tham gia vào quá trình tham vấn có ý nghĩa và kịp thời, hoặc không xem xét đúng mức quan điểm của trường tư trong quá trình lập kế hoạch cung cấp dịch vụ. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem 34 C.F.R. [§ 300.136](#).

XVIII. Giám Sát Chung của Sở

DESE có trách nhiệm [giám sát chung](#) theo IDEA Phần B và các quy định hiện hành. Là một phần trong trách nhiệm giám sát chung, DESE cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và giám sát việc thực hiện IDEA Phần B, các quy định của IDEA, luật và quy định giáo dục đặc biệt của tiểu bang

Massachusetts. Sở sử dụng thông tin do PRS thu thập trong các hoạt động hỗ trợ kỹ thuật và quy trình khiếu nại để cung cấp thông tin cho các hoạt động giám sát chung, bao gồm cả hoạt động thẩm định liên quan đến (các) cáo buộc đáng tin cậy.

XIX. Bảng Chú Giải Thuật Ngữ

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

1. **Cục Phúc Thảm Giáo Dục Đặc Biệt (BSEA)** là một tổ chức tách biệt với PRS, có nhiệm vụ tiến hành các phiên điều trần theo đúng thủ tục và đưa ra các phán quyết, quyết định liên quan đến mọi vấn đề về tình trạng đủ điều kiện, đánh giá, sắp xếp, chương trình giáo dục cá nhân (IEP), cung cấp giáo dục đặc biệt và bảo vệ thủ tục cho học sinh khuyết tật. Để biết thêm thông tin về BSEA, vui lòng truy cập:
<https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.
2. **Người Khiếu Nại** là người từ 18 tuổi trở lên hoặc tổ chức nộp đơn khiếu nại tới PRS.
3. **Phiếu Tiếp Nhận Khiếu Nại (hay Phiếu Tiếp Nhận)** đề cập đến [biểu mẫu tiếp nhận khiếu nại](#) của Tiểu Bang PRS hoặc các tài liệu khác được sử dụng để nộp khiếu nại lên PRS. Tiếp Nhận Đơn Khiếu Nại phải tuân thủ các yêu cầu được nêu trong [phần V\(a\)-\(e\)](#) của hướng dẫn này.
4. **Đồng ý** có nghĩa là sự cho phép được thông báo và bằng văn bản.
5. **Kế Hoạch Hành Động Khắc Phục (“CAP”)** đề cập đến quyết định cuối cùng của PRS về việc phát hiện hành vi không tuân thủ, chỉ đạo khu học chánh, trường học hoặc tổ chức khác về những hành động cần thiết để tuân thủ các yêu cầu pháp lý hiện hành. PRS có thể yêu cầu khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập thực hiện một số hành động đã xác định hoặc các bước thích hợp khác để giải quyết tình trạng không tuân thủ luật hoặc quy định có liên quan như được nêu trong quyết định của PRS.
6. **Ngày** có nghĩa là ngày theo lịch trừ khi có chỉ định khác theo [34 C.F.R. § 300.11](#).
7. **Sở** đề cập đến Sở Giáo Dục Tiểu Học và Trung Học Massachusetts.
8. **Kết quả tuân thủ** được đưa ra khi PRS xác định rằng một khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập đã tuân thủ các yêu cầu pháp lý hiện hành.
9. **Kết quả xác định không tuân thủ** được đưa ra khi PRS xác định rằng một khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập đã không hoặc không tuân thủ các yêu cầu pháp lý hiện hành.
10. **Đơn Khiếu Nại về Giáo Dục Phổ Thông** là những đơn khiếu nại không đáp ứng định nghĩa về khiếu nại về giáo dục đặc biệt nhưng liên quan đến việc cung cấp giáo dục

công lập của một khu học chánh, trường học hoặc đơn vị nhận tiền tài trợ của tiểu bang hoặc liên bang.

11. **Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật (IDEA)** là luật liên bang cung cấp bảo vệ cho những học sinh khuyết tật đủ điều kiện, bao gồm nhưng không giới hạn ở quyền được nhận nền giáo dục công lập miễn phí phù hợp (FAPE) trong môi trường ít hạn chế nhất (LRE). IDEA, Phần B 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 kèm theo. Các quy định liên bang thực hiện IDEA Phần B yêu cầu Sở phải điều tra các khiếu nại về giáo dục đặc biệt do bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, bao gồm cả những cá nhân hoặc tổ chức từ các tiểu bang khác, đệ trình có chứa tất cả thông tin bắt buộc theo [34 C.F.R. §§300.151](#) thông qua [300.153](#).
12. **Phản Hồi Cục Bộ** là (các) tài liệu do bên bị khiếu nại chuẩn bị, giải quyết chính thức các cáo buộc được nêu trong khiếu nại và được gửi đến Sở.
13. **Các Bên** bao gồm các cá nhân hoặc tổ chức nộp đơn khiếu nại lên PRS và các khu học chánh, trường học hoặc cơ quan công lập bị khiếu nại.
14. **Học sinh trường tư do phụ huynh chi trả**, theo hướng dẫn này, là học sinh theo học tại trường tư ở Massachusetts với chi phí riêng hoặc được học tại nhà. Điều này thường có nghĩa là phụ huynh, người giám hộ hoặc cá nhân hoặc tổ chức khác sẽ trả học phí cho học sinh (nếu có), chứ không phải khu học chánh hoặc cơ quan công lập. Đồng thời không bao gồm học sinh được Nhóm IEP của học sinh xếp vào trường hoặc chương trình giáo dục đặc biệt tư nhân được phê duyệt.
15. **PRS** là Hệ Thống Giải Quyết Vấn Đề của Sở, đây là văn phòng của Sở chịu trách nhiệm xử lý các đơn khiếu nại từ công chúng, như được nêu trong hướng dẫn này.
16. **Chuyên Viên PRS** là nhân viên của Sở, chịu trách nhiệm trả lời các câu hỏi và khiếu nại, tiến hành điều tra các cáo buộc không tuân thủ và cung cấp thông tin cho công chúng, các khu học chánh về các yêu cầu giáo dục.
17. **Cơ quan công lập**, theo cách sử dụng trong hướng dẫn này, bao gồm các cơ quan giáo dục địa phương (LEA), Sở với tư cách 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. **Yêu Cầu Phản Hồi Cục Bộ (RLR)** là một lá thư do PRS ban hành trong quá trình đơn khiếu nại được gửi đến bên bị khiếu nại. RLR cung cấp cho bên này cơ hội để phản hồi đơn khiếu nại, đưa ra đề xuất giải quyết khiếu nại (theo quyết định riêng của mình) và tạo cơ hội cho các bên tự nguyện tham gia hòa giải. RLR cũng có thể yêu cầu thông tin và/hoặc tài liệu cụ thể có thể giúp Sở điều tra những lo ngại nêu trong đơn khiếu nại.
19. **Trả thù**, theo hướng dẫn này, có nghĩa là bất kỳ hình thức 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 lên PRS.
20. **Khu học chánh**, theo cách sử dụng trong hướng dẫn này, bao gồm trường công lập, khu học chánh, Trường Trực Tuyến Khối Thịnh Vượng Chung hoặc trường công đặc cách.
21. **Trường học** được sử dụng trong hướng dẫn này có thể đề cập đến trường công lập, hợp tác giáo dục, trường học, chương trình hoặc trường tư giáo dục đặc biệt được Sở phê duyệt.
22. **Giáo dục đặc biệt** có nghĩa là hướng dẫn được thiết kế đặc biệt để đáp ứng nhu cầu riêng của học sinh đủ điều kiện hoặc các dịch vụ liên quan cần thiết để tiếp cận chương trình giảng dạy phổ thông và bao gồm các chương trình, dịch vụ được quy định trong luật và quy định về giáo dục đặc biệt của tiểu bang và liên bang.
23. **Khiếu nại về giáo dục đặc biệt** là khiếu nại bằng văn bản, có chữ ký, tuân thủ các yêu cầu được nêu trong **Error! Hyperlink reference not valid.** của hướng dẫn này, liên quan đến cáo buộc rằng: (a) trường công lập, khu học chánh, trường tư giáo dục đặc biệt được phê duyệt, tổ chức giáo dục hợp tác, Sở hoặc cơ quan công lập khác đã vi phạm IDEA Phần B hoặc các quy định kèm theo; hoặc (b) trường công lập, khu học chánh, trường tư giáo dục đặc biệt được phê duyệt hoặc tổ chức giáo dục hợp tác đã vi phạm luật giáo dục đặc biệt của tiểu bang ([M.G.L. chương 71B](#)) hoặc các quy định giáo dục đặc biệt của tiểu bang ([603 C.M.R. 28.00](#) hoặc [603 C.M.R. 18.00](#)). Khiếu nại về giáo dục đặc biệt có thể đưa ra những cáo buộc liên quan đến một học sinh hoặc một nhóm học sinh.
24. **Hoà giải giáo dục đặc biệt** là quá trình tự nguyện nhằm giải quyết các tranh chấp liên quan đến giáo dục đặc biệt do BSEA quản lý, trong đó một nhân viên hoà giải được

đào tạo và làm việc công bằng để 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 [tại đây](#).

25. **Bên thứ ba** là người không phải là học sinh trưởng thành hoặc phụ huynh/người giám hộ hợp pháp của học sinh.