****

**Thông Tin về Nộp Khiếu Nại Chính Thức Can Thiệp Sớm**

 **Các Câu Hỏi Thường Gặp**

Các dịch vụ Can Thiệp Sớm (EI, trong tiếng Anh) Massachusetts hỗ trợ việc học tập của một trẻ nhỏ thông qua các hoạt động ý nghĩa hàng ngày. Các dịch vụ can thiệp sớm được cung cấp khác với các dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện hoặc trung tâm trị liệu ngoại trú. Dịch vụ dựa trên các thực hành phù hợp với phát triển, nghiên cứu mới nhất và Phần C trong Đạo Luật Giáo Dục Người Khuyết Tật.

Can Thiệp Sớm Massachusetts tập trung vào ba khái niệm trong các hoạt động chúng tôi thực hiện với các gia đình:

1. Trẻ sơ sinh và trẻ tập đi học tốt nhất thông qua luyện tập nhiều lần trong các hoạt động hàng ngày.
2. Phụ huynh và người chăm sóc có ảnh hưởng lớn nhất đến sự phát triển của trẻ.
3. Can Thiệp Sớm hỗ trợ quý vị và mối quan hệ gia đình quý vị với con của quý vị.

**Khiếu nại chính thức là gì?** Khiếu nại chính thức là một tuyên bố bằng văn bản rằng một Chương Trình Can Thiệp Sớm đã vi phạm một hoặc nhiều yêu cầu về Tiêu Chuẩn Vận Hành Can Thiệp Sớm hoặc Phần C của Đạo Luật Giáo Dục Người Khuyết Tật (IDEA, trong tiếng Anh). Khiếu nại hành chính chính thức không giải quyết các bất đồng về tình trạng đủ điều kiện của trẻ, loại hình, tần suất hoặc thời gian của các dịch vụ EI (xem thông tin về phiên điều trần hợp pháp và hòa giải).

Có những yêu cầu và mốc thời gian mà chương trình EI phải tuân theo khi quý vị được nhận dịch vụ. Một số ví dụ bao gồm:

* Cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản về các quyền lợi của quý vị, một hành động được đề xuất hoặc bị từ chối
* Nhận được đồng thuận
* Để quý vị tham gia bất kỳ cuộc họp Kế Hoạch Dịch Vụ Gia Đình Cá Nhân (IFSP, trong tiếng Anh), trong các cuộc họp đó quyết định về các dịch vụ được đưa ra
* Cung cấp dịch vụ trong vòng 30 ngày từ ngày quý vị gửi đồng thuận, trừ khi quý vị đồng ý bằng văn bản về một khung thời gian khác
* Bảo mật thông tin về con quý vị và gia đình quý vị
* Cho phép quý vị xem hồ sơ của con quý vị

VIETNAMESE

Có các yêu cầu khác mà chương trình phải tuân theo. Nếu quý vị không rõ về một yêu cầu hoặc mốc thời gian, hãy trao đổi với điều phối viên dịch vụ, giám đốc chương trình của quý vị hoặc ai đó tại Sở Y Tế Công Cộng (DPH, trong tiếng Anh)

**Tôi có thể làm gì nếu có lo ngại hoặc khiếu nại?** Quý vị là một thành viên quan trọng trong dịch vụ can thiệp sớm của con quý vị. Là một phụ huynh, quý vị có thể có những lo ngại về cách thức chương trình EI đang cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị thấy rằng mình có lo ngại, vấn đề hoặc mâu thuẫn, quý vị có những tùy chọn:

* Trao đổi lo ngại của quý vị với điều phối viên dịch vụ của quý vị. Cho họ biết lo ngại của quý vị là gì.
* Trao đổi với Giám Đốc Chương Trình. Người này có thể giải quyết vấn đề nhanh.
* Gọi điện thoại đến Bộ Phận Dịch Vụ Can Thiệp Sớm của Sở Y Tế Công Cộng. Một nhân viên có thể cung cấp thêm thông tin về quyền lợi và các tùy chọn của quý vị.
* Yêu cầu hòa giải: Hòa giải là một quá trình tự nguyện. Phụ huynh và các thành viên trong nhóm EI đồng ý trao đổi về vấn đề với một người trung lập (một hòa giải viên). Hòa giải giúp phụ huynh và nhóm EI có được những ý tưởng mới để đàm phán một thỏa thuận.
* Yêu cầu một phiên điều trần hợp pháp: Phiên điều trần có thể hữu ích nếu vi phạm liên quan đến việc con quý vị được nhận các dịch vụ EI phù hợp. Tuy nhiên, một phiên điều trần hợp pháp có thể không cần thiết khi phải giải quyết một vi phạm về quyền của trẻ hoặc của phụ huynh.

**Điều khác biệt giữa một khiếu nại chính thức, hòa giải và một phiên điều trần hợp pháp?**

Điều tra một **khiếu nại chính thức** là một quá trình được sử dụng để xác định xem một chương trình EI có tuân theo một thủ tục yêu cầu, chính sách hoặc mốc thời gian hay không. Quyết định về việc có xảy ra vi phạm hay không được DPH đưa ra.

Ví dụ về vi phạm bao gồm:

* Nếu chương trình không cho quý vị xem hồ sơ của con quý vị
* Nếu chương trình không cung cấp trước đó cho quý vị một văn bản về hành động mà chương trình đề xuất hoặc từ chối thực hiện liên quan đến dịch vụ IFSP của con quý vị.
* Nếu chương trình không hoàn thành một đánh giá/kiểm tra trong vòng 45 ngày sau khi được giới thiệu

**Hòa giải** là quá trình được sử dụng để giải quyết một bất đồng ý kiến về tình trạng đủ điều kiện nhận dịch vụ EI của một trẻ hoặc loại hình dịch vụ EI do một hòa giải viên được đào tạo thực hiện. Hòa giải viên sẽ làm rõ vấn đề và khuyến khích cả hai bên đưa ra những ý tưởng mới để thương thảo một thỏa thuận. Chương trình EI và phụ huynh tự đưa ra quyết định của họ. Hòa giải viên không đưa ra quyết định về bất đồng đó.

Một **phiên điều trần hợp pháp** là một quá trình được sử dụng để giải quyết một bất đồng ý kiến về tình trạng đủ điều kiện nhận dịch vụ EI của một trẻ hoặc loại hình dịch vụ EI. Một phiên điều trần hợp pháp cũng có thể giải quyết một bất đồng ý kiến về nội dung nào được ghi trong hồ sơ EI của trẻ. Một phiên điều trần hợp pháp có thể giải quyết một số vấn đề về thủ tục và mốc thời gian nếu chúng liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ phù hợp. Viên chức điều trần sẽ làm rõ (những) nội dung nào được nghe tại phiên điều trần. Quyết định về bất đồng sẽ do viên chức điều trần đưa ra.

 Một số ví dụ về các bất đồng được quyết định tại một phiên điều trần hợp pháp bao gồm:

* Nếu quý vị và chương trình EI không đồng thuận về (những) loại hình dịch vụ EI hoặc mức độ thường xuyên cung cấp (những) dịch vụ này.
* Nếu chương trình EI có những thông tin trong hồ sơ của con quý vị mà quý vị tin rằng không chính xác hoặc sai lệch.

**Tôi có thể nộp hồ sơ khiếu nại chính thức, yêu cầu hòa giải và một phiên điều trần hợp pháp cùng một lúc không?**

Có. Việc hòa giải sẽ được thực hiện trong vòng 14 ngày và sẽ không trì hoàn một phiên điều trần hoặc việc điều tra khiếu nại, trừ khi cả hai bên đồng ý trì hoãn.

Nếu quý vị nộp hồ sơ khiếu nại chính thức và một yêu cầu điều trần cùng một lúc, bất kỳ vấn đề nào thuộc về nội dung của phiên điều trần sẽ không thể được điều tra. Viên chức điều trần sẽ quyết định (những) vấn đề nào thuộc về nội dung của phiên điều trần, và (những) vấn đề nào có thể được điều tra trong một khiếu nại chính thức.

**Ai có thể nộp hồ sơ khiếu nại?** Một phụ huynh hoặc ai đó đại diện cho trẻ hoặc một nhóm trẻ có thể nộp khiếu nại chính thức.

**Tôi nộp hồ sơ khiếu nại thế nào?**

DPH có một mẫu đơn, quý vị hãy điền thông tin vào mẫu đơn, và gửi qua thư, fax hoặc gửi qua email. Mẫu đơn và địa chỉ gửi đơn có thể được tìm thấy ở đây. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn này hoặc soạn một lá thư tự viết. Mẫu đơn hoặc lá thư của quý vị phải được nộp trong vòng (1) năm từ khi vi phạm xảy ra và có chữ ký của quý vị. Lá thư của quý vị phải bao gồm:

* thông tin liên hệ của quý vị
* tên và thông tin liên hệ của trẻ (nếu nộp hồ sơ đại diện cho một trẻ cụ thể)
* tên của chương trình EI
* mô tả về vi phạm
* dữ kiện liên quan đến vi phạm
* một đề nghị xử lý khiếu nại (nếu quý vị biết đến một đề nghị)

**Quan trọng:** Quý vị phải gửi một bản sao đơn khiếu nại đến cho chương trình EI và cho DPH.

**Tôi có nộp hồ sơ khiếu nại ẩn danh được không?** DPH xem xét và xét khiếu nại nhận được qua điện thoại và không có chữ ký là một khiếu nại phi chính thức. Quý vị có thể gọi điện thoại hoặc nộp đơn để chia sẻ lo ngại của quý vị. Khiếu nại phi chính thức không được điều tra.

**Chuyện gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn khiếu nại?** Quý vị sẽ nhận được một lá thư nêu rằng DPH đã nhận được khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị không nhận được thư, xin hãy gọi cho Kathleen Amaral theo số điện thoại 508-454-2007. Nếu quý vị đưa ra một khiếu nại rằng chương trình đã vi phạm một yêu cầu của liên bang hoặc tiểu bang, DPH sẽ bắt đầu thực hiện một cuộc điều tra. Nếu khiếu nại của quý vị có vẻ như không là một vi phạm các yêu cầu của tiểu bang hoặc liên bang, quý vị sẽ được thông báo về quyết định đó bằng văn bản.

Chương trình sẽ có một cơ hội phúc đáp khiếu nại của quý vị. Quý vị sẽ nhận được một bản sao phúc đáp của chương trình (nếu chương trình gửi một phúc đáp). Quý vị sẽ có thể nộp thêm thông tin nếu muốn.

**Quá trình này diễn ra trong thời gian bao lâu?** DPH sẽ gửi một báo cáo cho quý vị và chương trình trong vòng 60 ngày sau khi nhận được khiếu nại chính thức. Mốc thời gian này có thể kéo dài vì các lý do giảm nhẹ, hoặc khi cả hai bên đồng ý thực hiện hòa giải.

Báo cáo này sẽ giải quyết từng vấn đề được liệt kê trong khiếu nại của quý vị. Nếu điều tra phát hiện rằng chương trình đã vi phạm một yêu cầu, chương trình sẽ nộp một kế hoạch cho DPH để sửa chữa việc vi phạm. Kế hoạch sửa chữa vi phạm có thể bao gồm đào tạo nhân viên, thay đổi một chính sách hoặc thực hành của chương trình, hoặc thực hiện các chỉnh sửa khác để chương trình tuân theo tất cả các yêu cầu của tiểu bang và liên bang.

**Tôi có thể kháng cáo quyết định nếu tôi không đồng ý với báo cáo không?** Không. Không có kháng cáo với quyết định trong báo cáo này.

**Tôi có thể rút đơn khiếu nại sau khi đã nộp đơn không?** Có. Quý vị có thể rút lại khiếu nại của mình vào bất kỳ thời điểm nào trước khi DPH gửi báo cáo.

**Quý vị có câu hỏi nào khác không?**

Nếu quý vị có câu hỏi nào hoặc muốn có thêm thông tin về các quyền của gia đình quý vị, hãy liên hệ với Kathleen AMaral theo số điện thoại 508-454-2007 hoặc kathleen.a.amaral@mass.gov

Đọc bản sao Thông Báo về Quyền của Gia Đình về Can Thiệp Sớm DPH, nhấp chuột vào đây:

<https://www.mass.gov/lists/early-intervention-family-rights-and-procedural-safeguards>