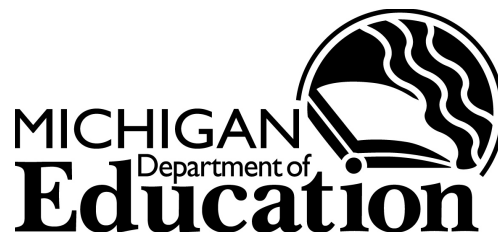


Các Thể Thức Khiếu Nại cho Giáo Dục Đặc Biệt



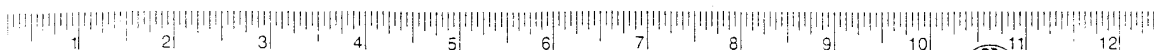
*Văn Phòng Giáo Dục Đặc Biệt và
Dịch Vụ Can Thiệp Sớm*

Tháng Hai, 2003

STATE BOARD OF EDUCATION

KATHLEEN N. STRAUS – PRESIDENT • SHARON L. GIRE – VICE PRESIDENT
CAROLYN L. CURTIN – SECRETARY • HERBERT S. MOYER – TREASURER
MARIANNE YARED MCGUIRE – NASBE DELEGATE • JOHN C. AUSTIN • ELIZABETH W. BAUER • EILEEN LAPPIN WEISER
GOVERNOR JENNIFER M. GRANHOLM – EX-OFFICIO

THOMAS D. WATKINS, JR.
SUPERINTENDENT OF PUBLIC INSTRUCTION



“Show me how this helps teachers teach and children learn.”

MICHIGAN DEPARTMENT OF EDUCATION DECISION MAKING RULER - 2001



HỘI ĐỒNG GIÁO DỤC TIỂU BANG CÁC THỂ THỨC KHIẾU NẠI

MỤC LỤC

I.	NHẬN ĐƯỢC KHIẾU NẠI.....	1
A.	Khiếu Nại Chính Thức	1
B.	Khiếu Nại Bằng Lời Nói	1
C.	Các Thể Thức Điều Tra Sơ Khởi	1
D.	Khiếu Nại và Phân Xét Theo Đúng Thủ Tục Pháp Lý	2
E.	Thời Hạn	2
II.	TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRA CỦA KHU HỌC CHÁNH TRUNG GIAN	3
A.	Báo Cáo về cuộc Điều Tra Chính Thức	3
B.	Được Phép Xem Xét các Hồ Sơ	3
C.	Cáo Buộc Không Phải về Giáo Dục Đặc Biệt.....	4
III.	TIẾN TRÌNH DUYỆT XÉT CỦA BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN KHI XÉT THẤY CÓ VI PHẠM.....	4
A.	Cứu Xét Đặc Biệt về các Dịch Vụ Bị Từ Khước.....	4
B.	Các Thể Thức và Kỳ Hạn nhằm Thi Hành Hữu Hiệu	4
C.	Trách Nhiệm của Khu Học Chánh Trung Gian.....	4
D.	Những Người Có Trách Nhiệm Trong Việc Đệ Trình Bằng Chứng Để Tuân Hành.....	4
E.	Quyết Nghị và Bãi Bỏ.....	5
IV.	TIẾN TRÌNH DUYỆT XÉT CỦA BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN VỀ VIỆC THỰC HIỆN ĐIỀU TRA DO TIỂU BANG	5
A.	Thư Quyết Định Sau Cùng	5
B.	Các Cáo Buộc Mới.....	5
C.	Khu Học Chánh Trung Gian Báo Cáo về cuộc Điều Tra Chưa Hoàn Tất.....	5
D.	Yêu Cầu Chỉ Thị Điều Tra Do Bộ Bộ Giáo Dục Michigan.....	5
E.	Quyền Kháng Cáo.....	5
V.	HỢP TÁC VỚI BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN	5
BIỂU ĐỒ 1	TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRA CỦA KHU HỌC CHÁNH TRUNG GIAN	6
BIỂU ĐỒ 2	TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRA CỦA BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN.....	7

CÁC THỂ THỨC KHIẾU NẠI

I. NHẬN ĐƯỢC KHIẾU NẠI

A. Khiếu Nại Chính Thức

Một khiếu nại chính thức phải hội đủ các tiêu chuẩn được quy định trong Điều Lệ 340.1701a(c). Một khiếu nại, thường là:

1. Phải được viết và có chữ ký;
2. Có thể được nộp do một cá nhân hoặc một cơ quan, kể cả cá nhân hay cơ quan từ một tiểu bang khác;
3. Phải ghi rõ những dữ kiện đã dựa vào để đưa ra cáo buộc;
4. Có liên quan đến một học sinh, hoặc nhiều học sinh, hay các vấn đề về hệ thống; và
5. Không được liên quan đến một cáo buộc đã xảy ra quá một năm trước ngày nhận được đơn khiếu nại trừ khi khoảng thời gian lâu hơn là điều hợp lý bởi vì việc vi phạm vẫn tiếp tục, hoặc người khiếu nại đang xin các dịch vụ bồi thường cho một vụ vi phạm đã xảy ra không quá ba năm trước ngày nhận được đơn khiếu nại đó.

B. Khiếu Nại Bằng Lời Nói

Sau khi nhận được một khiếu nại bằng lời nói, văn phòng giáo dục công sẽ báo cho người khiếu nại biết rằng họ có quyền nộp đơn khiếu nại hội đủ các tiêu chuẩn được đề ra trong các Điều Lệ Hành Chánh Được Sửa Đổi cho Giáo Dục Đặc Biệt (Các Điều Lệ) và trong luật thi hành chung quyết của Đạo Luật Giáo Dục Cho Người Bị Khuyết Tật (IDEA). Người khiếu nại có thể trì hoãn việc nộp đơn khiếu nại chính thức để tìm một giải pháp bán chính thức hoặc giải pháp hòa giải. Văn phòng giáo dục công là khu học chánh địa phương, trường giáo dục công lập (PSA), khu học chánh trung gian (ISD), hoặc Bộ Giáo Dục Michigan (MDE). Văn phòng giáo dục công cũng bao gồm Bộ Cải Huấn (DOC), Văn Phòng Độc Lập Trợ Giúp cho Gia Đình (FIA), và Bộ Y Tế Cộng Đồng (DCH).

C. Các Thể Thức Điều Tra Sơ Khởi

Bất cứ một khiếu nại chính thức nào được nộp cho văn phòng giáo dục công đều phải được chuyển ngay cho ISD hoặc MDE để điều tra. Văn phòng điều tra sẽ bắt đầu:

1. Chỉ định cho nhân viên mở một cuộc điều tra riêng biệt về cáo buộc đó. Chuyên viên điều tra là người không thể có trách nhiệm về hành chánh đối với những chương trình và/hoặc dịch vụ bị khiếu nại;
2. Gửi bản sao của đoạn trong các Điều Lệ có liên quan đến các khiếu nại (Mục 8) và bản sao về các thể thức này cho người khiếu nại;
3. Thông báo cho người khiếu nại biết rằng họ có quyền yêu cầu MDE để điều tra về khiếu nại. Nếu người khiếu nại yêu cầu MDE điều tra về khiếu nại, thì ISD phải chuyển ngay khiếu nại đó cho MDE và báo cho MDE về yêu cầu điều tra. MDE sẽ duyệt xét khiếu nại và sẽ báo cho các bên biết rằng MDE sẽ điều tra về khiếu nại chiếu theo các thể thức này hoặc sẽ chuyển khiếu nại qua cho ISD để được khởi sự điều tra;

4. Thông báo cho người khiếu nại biết rằng họ có thể nộp đơn kháng cáo các kết luận về điều tra khiếu nại với MDE nếu họ không đồng ý với những kết luận đó;
5. Thông báo cho người khiếu nại biết những chọn lựa về giải pháp hòa giải;
6. Giúp người khiếu nại biết được những quan tâm và viết thành bản khiếu nại hội đủ các tiêu chuẩn được đề ra trong phần giải thích đơn khiếu nại;
7. Cho người khiếu nại cơ hội để trình bày thêm về các cáo buộc, đệ trình các chi tiết bổ túc, bằng lời nói hoặc văn thư, và làm sáng tỏ các cáo buộc; và
8. Nếu việc khiếu nại dính líu đến một học sinh và DOC, FIA, hoặc DCH là nơi chịu trách nhiệm chính, thì MDE sẽ chuyển khiếu nại đó cho văn phòng điều tra thích hợp của tiểu bang.

D. Khiếu Nại và Phân Xét Theo Đúng Thủ Tục Pháp Lý

1. Nếu khiếu nại đã nộp nhưng chưa được giải quyết, và đồng thời người khiếu nại yêu cầu được phân xét theo đúng thủ tục pháp lý, thì văn phòng điều tra phải báo ngay cho MDE về yêu cầu xin phân xét theo đúng thủ tục pháp lý. MDE sẽ duyệt xét khiếu nại nhằm xác định xem khiếu nại đó có bất cứ vấn đề gì liên quan trong phần thủ tục xin phân xét theo đúng pháp lý hay không. Nếu MDE xác định rằng có một hoặc nhiều vấn đề trong số đó là một phần của việc phân xét theo đúng thủ tục pháp lý, thì MDE sẽ tạm thời ngưng bất cứ vấn đề nào có liên quan và sẽ báo cho các bên biết rằng vấn đề đó đang được đình chỉ trong thời gian chờ hoàn tất buổi phân xét theo đúng thủ tục pháp lý được hoàn thành. Tuy nhiên, bất cứ vấn đề nào trong đơn khiếu nại mà không phải là một phần của biện pháp theo đúng thủ tục thì phải được giải quyết bằng cách sử dụng kỳ hạn và tiêu chuẩn quy định trong những thể thức khiếu nại này;
2. Nếu khiếu nại được nộp có liên quan đến vấn đề đã được phán quyết trong buổi phân xét theo đúng thủ tục pháp lý trước đây thì văn phòng điều tra phải báo ngay cho MDE. MDE sẽ báo cho các bên, kể cả người khiếu nại biết rằng, phán quyết của buổi phân xét là bắt buộc; và
3. Nếu khiếu nại được nộp có liên quan đến văn phòng công không chịu thi hành phán quyết của buổi phân xét, thì văn phòng điều tra phải báo ngay cho MDE. MDE sẽ có trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại.

E. Thời Hạn

1. Thời hạn để điều tra một khiếu nại chính thức được bắt đầu vào ngày khiếu nại được nộp, đó là ngày mà ISD và/hoặc MDE nhận được khiếu nại, tùy theo ngày nào sớm hơn;
2. Nếu ISD nhận được khiếu nại chính thức trước, ISD sẽ chuyển bản sao của khiếu nại cho MDE trong vòng ba ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại, kể cả việc chuyển bản sao của khiếu nại và tất cả các đính kèm cho MDE bằng Bưu Điện Hoa Kỳ và fax bản sao của thư khiếu nại cho MDE;
3. Nếu MDE nhận được khiếu nại chính thức trước, MDE sẽ chuyển bản sao của khiếu nại cho ISD trong vòng ba ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại, kể cả việc chuyển bản sao của khiếu nại và tất cả các đính kèm cho ISD bằng Bưu Điện Hoa Kỳ và fax bản sao của thư khiếu nại cho ISD;

4. Trong vòng 21 ngày sau khi nộp khiếu nại chính thức, ISD phải gửi báo cáo về cuộc điều tra cho người khiếu nại, cho bất cứ văn phòng giáo dục công nào có can hệ, và MDE. Có thể xin yêu cầu gia hạn thêm thời gian, bằng cách viết thư, và được MDE chấp thuận nếu có những trường hợp ngoại lệ hiện tại liên quan đến vấn đề khiếu nại đặc biệt; và
5. Trong vòng 60 ngày kể từ ngày nộp khiếu nại chính thức, MDE phải cung cấp cho người khiếu nại và bất cứ một văn phòng công nào can hệ thư phán quyết sau cùng, trừ khi trường hợp ngoại lệ hiện tại có liên quan đặc biệt đến vấn đề khiếu nại.

II. TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRA CỦA KHU HỌC CHÁNH TRUNG GIAN

- A. Mỗi thư khiếu nại, có chữ ký đều phải được điều tra. Chuyên viên điều tra sẽ nộp một báo cáo về điều tra chính thức bao gồm:
 1. Ngày nhận được đơn khiếu nại. (bản chính của đơn khiếu nại được đính kèm với báo cáo về cuộc điều tra);
 2. Tên của chuyên viên điều tra;
 3. Tên của (các) học sinh có can hệ;
 4. Khu học chánh hoạt động và khu học chánh của nơi cư ngụ hoặc PSA;
 5. Phân loại về điều kiện hợp lệ và các chương trình cũng như dịch vụ của học sinh;
 6. Ngày tháng và cách thức đã được dùng để chứng minh việc liên lạc trực tiếp với người khiếu nại để thảo luận về vấn đề khiếu nại và để yêu cầu bổ túc thêm chi tiết;
 7. Tên của người đã thực hiện việc liên lạc, cách thức, và ngày tháng;
 8. Duyệt xét tài liệu và/hoặc căn cứ vào;
 9. Bất cứ những cách thức hoặc thể thức đặc biệt nào được sử dụng để thu thập tin tức;
 10. (Các) cáo buộc;
 11. (Các) tiêu chuẩn về luật định nhằm chi phối (các) cáo buộc;
 12. Các sự kiện tìm được liên quan đến việc nhận ra tiêu chuẩn cụ thể;
 13. (Các) kết luận để xem việc vi phạm có xảy ra hay không, cùng với một giải thích cho biết về lý do (các) kết luận đã thực hiện và các mâu thuẫn, nếu có, đã được giải quyết:
 - a. Nếu các dữ kiện chứng tỏ rằng vụ vi phạm cụ thể đã xảy ra, sự cáo buộc là có căn cứ, thì chuyên viên điều tra phải đưa ra những đề nghị về biện pháp sửa sai và đề nghị về sửa đổi nếu đã xảy ra việc các dịch vụ bị từ khước; và
 - b. Nếu các sự kiện không chứng minh được về vi phạm cụ thể đã xảy ra, sự cáo buộc là vô căn cứ; và
 14. Phần giải thích về các quyền kháng cáo.
- B. Được Phép Xem Xét các Hồ Sơ

Chuyên viên điều tra có thẩm quyền pháp lý để xem xét các hồ sơ thích hợp mà không cần sự cho phép của phụ huynh (Đạo Luật về Quyền Hạn Tư Mật về Giáo Dục của Gia Đình năm 1974, đã được tu chính, và các luật lệ của liên bang trong đó).

C. Cáo Buộc Không Phải về Giáo Dục Đặc Biệt

1. Nếu các chi tiết nhận được từ người khiếu nại cho thấy rằng cáo buộc không liên quan đến các Điều Lệ hoặc luật lệ, thì người đó sẽ trực tiếp mang bản báo cáo về cuộc điều tra đến văn phòng giáo dục công thích hợp; và
2. Nếu người khiếu nại cho biết rằng có thể có một vi phạm về các quyền dân sự khác dựa trên phái tính, chủng tộc, tôn giáo, màu da, tín ngưỡng, nhân chủng, tật nguyền, hoặc tuổi tác, thì người khiếu nại sẽ chuyển bản báo cáo về cuộc điều tra đến United States Department of Education, Office for Civil Rights, Bank One Center, Room 750, 600 Superior Avenue, East, Cleveland, OH 44114-2611.

III. TIẾN TRÌNH DUYỆT XÉT CỦA BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN KHI XÉT THẤY CÓ VI PHẠM

A. Cứu Xét Đặc Biệt về các Dịch Vụ Bị Từ Khước

Khi giải quyết một đơn khiếu nại mà văn phòng giáo dục công không cung cấp các dịch vụ đòi hỏi, thì MDE phải giải quyết vấn đề:

1. Làm thế nào để sửa đổi sự từ khước các dịch vụ đó, kể cả, khi thích hợp, bồi hoàn bằng tiền bạc hoặc một biện pháp sửa sai khác thích hợp cho những nhu cầu của học sinh;
 2. Cung cấp các dịch vụ thích hợp trong tương lai cho tất cả các học sinh bị khuyết tật; và
 3. Nếu phụ huynh đã cung cấp các chương trình và/hoặc dịch vụ giáo dục đặc biệt, đã được MDE xác định đó là trách nhiệm của văn phòng giáo dục công, thì MDE có thể, nếu thích hợp, sẽ chỉ thị cho văn phòng giáo dục công phải bồi hoàn cho phụ huynh về phí tổn mà phụ huynh đã gánh chịu.
- B. Sau khi MDE đã duyệt xét báo cáo về cuộc điều tra của ISD và các đề nghị về sửa sai vi phạm của ISD, MDE sẽ cấp một quyết định sau cùng và lý do cho biết về quyết định đó. Quyết định sau cùng phải bao gồm các thể thức và kỳ hạn nhằm thi hành hữu hiệu quyết định sau cùng, nếu cần thiết. Hiệu lực về việc thi hành hữu hiệu phải bao gồm các tài liệu ghi rõ mà khu học chánh đệ trình để xác minh việc tuân hành và có thể bao gồm kế hoạch trợ giúp kỹ thuật, thương thuyết, và các biện pháp sửa sai.
- C. ISD có trách nhiệm trợ giúp khu học chánh đã bị vi phạm và để theo dõi sự tiến triển về biện pháp sửa sai.
- D. Để xác minh rằng văn phòng giáo dục công đã hoàn tất các biện pháp sửa sai do MDE chỉ thị, văn phòng giáo dục công phải nộp bằng chứng tuân hành có những chữ ký của nhân viên điều hành văn phòng giáo dục công là người chịu trách nhiệm chính trong các chương trình và dịch vụ giáo dục đặc biệt, trưởng viên chức hành chánh của văn phòng giáo dục công, và giám đốc hội đồng giáo dục văn phòng giáo dục công, nếu văn phòng giáo dục công là khu học chánh. Văn phòng giáo dục công phải trình bằng chứng tuân hành trong thời hạn do MDE quy định và phải chuyển bản sao của bằng chứng tuân hành cho ISD.

- E. Khi nhận được bằng chứng cuối cùng và xét thấy được chấp nhận, thì vấn đề xem như là đã được giải quyết. MDE sẽ gửi cho tất cả mọi bên một quyết nghị tóm lược việc văn phòng giáo dục công bị xét thấy là có vi phạm và đã thi hành biện pháp sửa sai.

IV. TIẾN TRÌNH DUYỆT XÉT CỦA BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN VỀ VIỆC THỰC HIỆN ĐIỀU TRA DO TIỂU BANG

- A. Nếu ISD xác định rằng sự cáo buộc là vô căn cứ, người khiếu nại có thể phản đối quyết định đó và yêu cầu tiểu bang mở cuộc điều tra. MDE sẽ:
1. Điều tra sự cáo buộc được đưa ra trong đơn kháng cáo;
 2. Cho người khiếu nại có cơ hội trình bày thêm chi tiết, bằng lời nói hoặc bằng văn thư;
 3. Nếu cần thiết, sẽ đến văn phòng giáo dục công để thực hiện một cuộc điều tra riêng biệt tại chỗ;
 4. Duyệt xét tất cả các sự thật liên quan và làm một quyết định độc lập để xem văn phòng giáo dục công có vi phạm vào bất cứ tiêu chuẩn nào thích ứng hay không; và
 5. Gửi thư quyết định sau cùng cho người khiếu nại và các văn phòng công có can hệ đề cập đến các cáo buộc và bao gồm các dữ kiện tìm thấy, kết luận và lý do đưa đến quyết định sau cùng.
- B. Sau khi nhận được các cáo buộc mới trong thư kháng cáo để xin mở cuộc điều tra cấp tiểu bang đối với các kết quả có tính cách vô căn cứ, thì MDE sẽ thi hành những biện pháp này:
1. Nếu cáo buộc mới có liên quan đến những cáo buộc được ghi rõ trong thư khiếu nại chính và không được đề cập đến trong báo cáo về cuộc điều tra của ISD, MDE có thể điều tra các cáo buộc mới này trong cuộc điều tra cấp tiểu bang hoặc gửi trả lại cáo buộc mới cho ISD để điều tra; và
 2. Nếu cáo buộc mới không liên quan đến các cáo buộc được ghi rõ trong thư khiếu nại chính, thì MDE sẽ mở một cuộc điều tra khiếu nại mới cho cáo buộc mới này.
- C. Nếu ISD chưa tìm cách giải quyết khiếu nại hoặc chưa giải quyết tất cả các cáo buộc trong thư khiếu nại, thì MDE phải tái chỉ thị cho ISD hoàn tất cuộc điều tra hoặc tự thực hiện cuộc điều tra và báo cáo các kết quả cho tất cả mọi bên. MDE cũng có thể gửi trả lại bất cứ cuộc điều tra nào cho ISD nếu không hội đủ các điều kiện liệt kê trong Đoạn II, Tiến Trình Điều Tra ISD.
- D. MDE, cũng sẽ tự bắt đầu điều tra về khiếu nại thay vì giao cho ISD nếu họ xét thấy rằng làm như vậy sẽ có lợi nhất cho học sinh.
- E. MDE sẽ thông báo cho người khiếu nại và cơ quan giáo dục công quyền kháng cáo về văn thư quyết định sau cùng của MDE đến tòa có thẩm quyền.

V. HỢP TÁC VỚI BỘ GIÁO DỤC MICHIGAN

Tất cả các cơ quan chính quyền nào bị cáo buộc là có vi phạm sẽ phải hợp tác với MDE hoặc ISD trong lúc họ thực hiện cuộc điều tra chiếu theo các thể thức này.

BIỂU ĐỒ 1: TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRA CỦA ISD

ISD nhận được khiếu nại liên quan đến giáo dục đặc biệt.

ISD: 1) Gửi bản sao đến MDE; 2) Chỉ định chuyên viên điều tra; và 3) Gửi Mục 8 và các Thẻ Thức Khiếu Nại cho người khiếu nại. **MDE:** 1) Chỉ thị cho ISD điều tra; và 2) Chỉ định người quản lý nội vụ và số hồ sơ.

Chuyên viên điều tra của ISD sẽ liên lạc với người khiếu nại để làm sáng tỏ vấn đề bị cáo buộc.

Chuyên viên điều tra của ISD: 1) Duyệt xét các tài liệu; và 2) Phỏng vấn nhân viên.

Chuyên viên điều tra của ISD soạn thảo báo cáo để tìm xem: 1) Tiêu chuẩn về luật định; 2) Tìm hiểu dữ kiện; 3) Kết luận (có căn cứ/vô căn cứ); 4) Quyền kháng cáo; 5) Nếu có căn cứ, đề nghị sửa sai; và 6) Nếu dịch vụ bị khước từ, sẽ đề nghị chương trình giáo dục đền bù.

ISD gửi báo cáo cho: 1) Người khiếu nại; 2) Các văn phòng; và 3) MDE.

MDE duyệt xét báo cáo.

Nếu **TẤT CẢ** các cáo buộc là có căn cứ:

MDE sẽ yêu cầu văn phòng đệ trình kế hoạch sửa sai. MDE cấp quyết định sau cùng: 1) Chỉ thị văn phòng sửa sai vi phạm; 2) Xác định về bằng chứng tuân hành; và 3) Chỉ thị cho giáo dục đền bù (nếu dịch vụ bị từ khước).

Sau khi văn phòng đệ trình bằng chứng, MDE: 1) Bãi bỏ nội vụ; 2) Thông báo cho người khiếu nại và các văn phòng công về việc bãi bỏ nội vụ; 3) Thông báo cho người khiếu nại về quyền kháng cáo đến tòa có đủ thẩm quyền.

Nếu **MỘT VÀI** cáo buộc là **CÓ CĂN CỨ VÀ VÔ CĂN CỨ**:

Nếu **TẤT CẢ** các cáo buộc là **VÔ CĂN CỨ**:

MDE thông báo cho người khiếu nại về quyền kháng cáo.

Nếu không có kháng cáo và ISD kết luận cáo buộc là có căn cứ.

Nếu không có kháng cáo và tất cả các cáo buộc là có căn cứ, MDE: 1) Cấp một quyết định sau cùng; 2) Bãi bỏ nội vụ; 3) Thông báo cho người khiếu nại và các văn phòng về việc bãi bỏ nội vụ; và 4) Thông báo cho người khiếu nại về quyền kháng cáo đến tòa có đủ thẩm quyền.

Nếu người khiếu nại kháng cáo, xin xem Biểu Đồ 2.

BIỂU ĐỒ 2: TIẾN TRÌNH ĐIỀU TRA CỦA MDE

MDE nhận được báo cáo của ISD. MDE thông báo cho người khiếu nại về quyền kháng cáo.

MDE nhận được khiếu nại và quyết định cho MDE thực hiện một cuộc điều tra trực tiếp. MDE: 1) Chỉ định người quản lý nội vụ; và 2) Thông báo cho người khiếu nại và các văn phòng về việc điều tra của MDE.

Khi nhận được kháng cáo, quản lý nội vụ của **MDE** thông báo cho người khiếu nại và các văn phòng về việc kháng cáo.

Quản lý nội vụ của **MDE** liên lạc với người khiếu nại để: 1) Làm sáng tỏ vấn đề; và 2) Tạo cơ hội để lấy thêm tin tức.

Quản lý nội vụ của **MDE** sẽ: 1) Tìm xem tiêu chuẩn về luật định; 2) Duyệt xét các tài liệu; và 3) Phỏng vấn nhân viên.

MDE cấp một quyết định sau cùng, gửi cho tất cả các bên: 1) Về các dữ kiện tìm được; và 2) Làm một kết luận để xem sự cáo buộc là có căn cứ hay vô căn cứ.

Nếu có **BẤT CỨ** cáo buộc nào là **CÓ CĂN CỨ**:

Nếu **TẤT CẢ** các cáo buộc là **VÔ CĂN CỨ**:

MDE: 1) Chỉ thị cho văn phòng để sửa sai; 2) Tìm bằng chứng tuân hành theo như đòi hỏi; và 3) Chỉ thị chương trình giáo dục đền bù (nếu dịch vụ bị từ khước).

MDE: 1) Bãi bỏ nội vụ; 2) Thông báo cho các bên về quyền kháng cáo đến tòa có thẩm quyền.

Sau khi văn phòng đệ trình bằng chứng, **MDE** sẽ duyệt xét các bằng chứng. Nếu đúng, **MDE** sẽ bãi bỏ nội vụ và thông báo cho các bên về quyền kháng cáo đến tòa có đủ thẩm quyền.