



## نموذج و باقة معلومات تقديم الشكاوى لمكتب تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

مارس 2016

### عزيزنا (ولي الأمر/الوصي/المتقدم بالشكوى):

نشكرك على التواصل مع مكتب تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (Bureau of Special Education (BSE)) ومنحنا فرصة مساعدتك بهذا الشأن. يُرجى مراجعة المواد المرفقة بعناية. إذا كانت لديك أسئلة، يُرجى ألا تتردد في الاتصال بخط ConsultLine على الرقم 1-800-879-2301 أو بمكتب BSE على الرقم 783-6913 (717).

تبدأ عملية التقدم بالشكوى عند تسلّم مكتب BSE شكوى مكملة وموقّعة. يجب أن يقوم مكتب BSE بإتمام التحقيق وإصدار تقرير التحقيق في الشكوى (Complaint Investigation Report (CIR))، وذلك خلال 60 يومًا. إذا ثبت وقوع انتهاكات للمتطلبات الفيدرالية أو متطلبات الولاية، فسيتم توجيه الوكالة التعليمية المحلية (Local Educational Agency (LEA)) أي الوحدة الوسيطة أو المنطقة التعليمية أو المدرسة المستقلة أو المكتب الإقليمي (Philadelphia) أو APS إلخ. بتصحيح حالة عدم الامتثال.

يتم تخصيص كل شكوى إلى أحد مستشاري تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (Special Education Adviser (SEA)) العاملين لدى مكتب BSE.

- سيقوم المستشار بالاتصال بك عبر الهاتف من أجل توضيح المشكلات الواردة بالشكوى. يمكنك مقابلة المستشار شخصيًا في أحد الأماكن العامة خلال ساعات العمل العادية.
- سيطلب منك المستشار تقديم اسم (أسماء) الأشخاص الآخرين الذين قد يكون لديهم علم بالحقائق الخاصة بالشكوى وسيقوم بمقابلة عدد معقول منهم قبل إصدار التقرير. (اختياري)
- سيُرسل لك خطاب إقرار عن طريق البريد للتحقق من المشكلات المتعلقة بالشكوى.
- إذا كانت المشكلات المطروحة لا تقع ضمن النطاق القضائي لمكتب BSE، فسنلتقي خطابًا يخبرك بذلك. سنقدم لك معلومات الاتصال الخاصة بوكالات أخرى يمكنها تقديم المساعدة.
- قد يقوم المستشار بإجراء تحقيق في الموقع لدى LEA من أجل مراجعة السجلات ذات الصلة وعقد مقابلات مع فريق العمل.
- يمكنك تقديم معلومات إضافية إما بشكل شفهي أو كتابي قبل إصدار تقرير CIR النهائي.
- سيقوم المستشار بعد ذلك بتحليل الحقائق وإصدار تقرير CIR كتابي.
- سيقوم المستشار بإرسال تقرير CIR إلى رئيس القسم من أجل التدقيق والمراجعة.
- سيتم إصدار تقرير CIR بعد اعتماده من قبل رئيس القسم.

من الممكن أن يطلب أي من الطرفين إعادة النظر في نتائج تقرير CIR إذا وُجدت معلومات لم تكن معروفة وقت إصدار تقرير CIR ومن شأنها أن تحدث تغييرًا في النتيجة أو في الإجراء التصحيحي؛ أو إذا كان هناك خلاف فيما يتعلق بنتيجة تقرير CIR أو الإجراء التصحيحي. يجب أن يتلقى مكتب BSE طلب إعادة النظر بعد تاريخ إصدار تقرير CIR بما لا يزيد عن 10 أيام. وبمجرد تلقي الطلب، سيقوم رئيس القسم بمراجعة التقرير واتخاذ قرار إما بتعديل تقرير CIR أو رفض طلب إعادة النظر.

من الممكن للطرفين تسوية الشكوى بشكل مستقل. إذا قام الطرفان بتسوية المشكلات فستقوم LEA بإرسال تأكيد كتابي يحتوي على توقيع المتقدم بالشكوى. سيصدر BSE خطاب تسوية إلى كل من المتقدم بالشكوى و LEA من أجل إغلاق الشكوى.

وقد يختار المتقدم بالشكوى أيضًا سحب الشكوى. سيتصل المستشار بالمتقدم بالشكوى وسيطلب منه تقديم إخطار رسمي عن طريق إرسال خطاب بريدي، وسيصدر مكتب BSE تأكيدًا للمتقدم بالشكوى عن طريق خطاب سحب الشكوى.

قد يدخل الطرفان في عملية الوساطة في أي وقت. إذا دخل الطرفان في عملية الوساطة، أو وسيلة أخرى من وسائل تسوية النزاعات، على سبيل المثال التسهيلات الخاصة ببرنامج التعليم الفردي ((Individualized Education Program (IEP))، يمكن تمديد الإطار الزمني للتحقيق في الشكوى لأكثر من 60 يومًا.

### الأساس التنظيمي

المعلومات الخاصة بالشكوى- وفقًا لللائحة الفيدرالية (Federal Regulation) قانون اللوائح الفيدرالية (34 CFR § 300.153)، توجد عناصر لازمة من أجل التقدم بشكوى. وفيما يلي هذه اللائحة.

### 300.153 § التقدم بشكوى.

- (a) يجوز لأي مؤسسة أو فرد التقدم بشكوى كتابية موقعة وذلك بموجب الإجراءات الموضحة في الأقسام من 300.151 إلى 300.152.
- (b) يجب أن تتضمن الشكوى ما يلي-
- (1) بيانًا بأن الوكالة العامة قد انتهكت أحد متطلبات "الجزء B" من القانون أو من هذا الجزء؛
  - (2) والحقائق التي يستند إليها البيان؛
  - (3) والتوقيع ومعلومات الاتصال الخاصة بالمتقدم بالشكوى؛
  - (4) وفي حالة الادعاء بحدوث الانتهاكات فيما يخص طفل محدد-
    - (i) اسم الطفل وعنوان محل إقامة الطفل؛
    - (ii) واسم المدرسة التي يذهب إليها الطفل؛
    - (iii) ومعلومات الاتصال المتوفرة الخاصة بالطفل واسم المدرسة التي يذهب إليها في حالة الأطفال أو الشباب المشردين (الذين يقعون ضمن المقصود بالقسم (2) 725 من قانون ماكيني-فينتو لمساعدة المشردين (McKinney-Vento Homeless Assistance Act) (42 U.S.C. 11434 a (2))؛
    - (iv) ووصف لطبيعة المشكلة التي يعاني منها الطفل؛ بما في ذلك الحقائق ذات الصلة بالمشكلة؛
    - (v) والتسوية المقترحة للمشكلة إلى الحد المعروف والمتاح للطرف في وقت تقديم الشكوى.
- (c) يجب أن تقدم الشكوى ادعاءً بأن انتهاكًا قد حدث منذ ما لا يزيد عن عام واحد قبل تاريخ استلام الشكوى وفقًا للقسم 300.151 §.
- (d) يجب على الطرف الذي يقدم الشكوى إرسال نسخة من الشكوى إلى LEA أو الهيئة العامة التي تقدم الخدمات للطفل، وذلك في نفس الوقت الذي يقوم فيه هذا الطرف بتقديم الشكوى إلى SEA.

### التقدم بالشكوى من قبل طرف ثالث – إخطار متطلبات السرية

إذا تقدم أحد الأشخاص بخلاف ولي الأمر أو الوصي بالشكوى، فسيتم تلقي المتقدم بالشكوى خطابًا من مستشار تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة يذكر أنه بدون الحصول على إذن من ولي الأمر بالكشف عن المعلومات السرية، فلن يكون مكتب BSE قادرًا على الاستجابة له مباشرةً فيما يخص الشكوى. وعلى الرغم من ذلك، فسيقوم مكتب BSE بإجراء تحقيق وإعداد تقرير CIR بالنتائج، ثم تقديم النتائج إلى ولي الأمر و LEA مباشرةً.

### تغييرات هامة في اللوائح الفيدرالية (الشكاوى)

إذا كنت قد تقدمت بشكوى من قبل، ينبغي عليك أن تكون على علم بأنه توجد تغييرات ملحوظة في اللوائح الفيدرالية الجديدة تنطبق على عملية التقدم بشكوى. لقد أجرى قانون اللوائح الفيدرالية (Code of Federal Regulations (CFR)) رقم 34 الجزء B العديد من التغييرات الهامة على عملية التقدم بشكوى:

1. يجب أن يوقع المتقدم بالشكوى على الشكاوى قبل أن يتمكن مكتب BSE من التحقيق في الادعاء. وبالتالي، فلم نعد نتمكن من تلقي الشكاوى المرسلّة عبر البريد الإلكتروني.
2. يلزم على المتقدم بالشكوى بموجب اللائحة إرسال نسخة من الشكوى إلى LEA.
3. يجب أن يقترح المتقدم بالشكوى تسويةً للمشكلة.
4. يكون لدى الوكالة العامة الفرصة للاستجابة عن طريق تقديم اقتراح لتسوية الشكوى.
5. وتُمنح فرصة لولي الأمر المتقدم بالشكوى وللوكالة العامة لكي يدخلوا في عملية الوساطة طوعًا.
6. سيتلقى المتقدم بالشكوى نسخة من إخطار الضمانات الإجرائية (Procedural Safeguards Notice) من LEA عندما يتقدم بشكوى لأول مرة في العام الدراسي.

# نموذج شكوى

يُرجى ألا تتردد في عمل نسخ من هذا النموذج أو استخدام أوراق إضافية أو الاتصال بخط ConsultLine على الرقم 1-800-879-2301 أو بمكتب تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (BSE) على الرقم 717-783-6913 للحصول على نسخ إضافية.

**الطريقة التي أفضلها للتواصل مع المستشار المعين للتعامل مع هذه الشكوى هي:**

- عبر الهاتف (يُرجى تقديم رقم الهاتف):  
الوقت الأمثل للاتصال أثناء ساعات العمل العادية:
- عبر البريد الإلكتروني (يُرجى تقديم البريد الإلكتروني):
- المقابلة الشخصية في إحدى المنشآت العامة خلال ساعات العمل العادية. من المرجح أن يكون مكان المقابلة هو عبارة عن مدرسة أو مبنى تابع لإحدى الوحدات الوسيطة للسماح بنسخ الوثائق.
- هل تتقدم بهذه الشكوى بالنيابة عن طفل محدد؟  نعم  لا

**يُرجى تقديم معلومات الاتصال الخاصة بك وصلة قرابتك بالطفل وتوقيعك.**

الاسم:

العنوان:

رقم الهاتف:

المنزل:

العمل:

الهاتف الخليوي:

البريد الإلكتروني:

صلة القرابة بالطفل أو الأطفال:

ولي أمر  محام  داعم  آخر

اسم الطفل وعنوان محل إقامته والمدرسة والمنطقة التعليمية.

اسم الطفل:

تاريخ الميلاد:

العنوان:

هل يذهب الطفل للمدرسة في الوقت الحالي؟  نعم  لا

إذا كان الأمر كذلك، فأين يوجد البرنامج الحالي الخاص بالطفل:

مبنى المدرسة:

المنطقة التعليمية:

إحدى المدارس المستقلة:

أكمل فقط إذا كان يتم التقدم بالشكوى بالنيابة عن أحد الأطفال أو الشباب المشردين.

جهة الاتصال:

رقم الهاتف:

هل حدث الانتهاك خلال العام الماضي؟ إذا كان الأمر كذلك ففي أي يوم أو في أي تاريخ تقريبًا؟

التاريخ:

من أجل توضيح الادعاءات الخاصة بي، أرغب في أن يقوم المستشار بمقابلة الشخص (الأشخاص) التالي ذكره. (اختياري)

الاسم	المهنة/اللقب الوظيفي	رقم الهاتف/عنوان البريد الإلكتروني

يُرجى تقديم بيان حول الانتهاك أو المشكلة التي تعتقد أنها قد حدثت. يُرجى تضمين وصف حول طبيعة المشكلة.

يُرجى ذكر الحقائق التي تدعم بيانك.

على حد علمك، يُرجى اقتراح حل لهذه المشكلة.

يجب أن يتم توقيع هذه الشكوى لكي يتمكن مكتب BSE من التحقيق فيها. ويجب عليك كذلك إرسال نسخة من هذه الشكوى إلى الوكالة التعليمية المحلية (LEA). عن طريق التوقيع أدناه، فإنك تعلم مكتب BSE بأنك قد قدمت نسخة من الشكوى إلى LEA.

---

التاريخ

التوقيع

يرجى إعادة النموذج إلى:

**PDE/BSE**

**Division of Compliance Monitoring and Planning**

**333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor**

**Harrisburg, PA 17126-0333**

خط ConsultLine – تسوية الشكوى عن طريق الاتصال الهاتفي (Call Resolution Process (CRP))

---

الأحرف الأولى من الاسم التاريخ