



pennsylvania
DEPARTMENT OF EDUCATION

مكتب التعليم الخاص حزمة معلومات ونموذج الشكاوى

يناير 2025

الفاضل (الوالد/ ولي الأمر/ المشتكي):

نشكركم على تواصلكم مع مكتب التعليم الخاص (BSE)، وإتاحة الفرصة لنا لمساعدتكم في هذا الشأن. يُرجى الاطلاع على المواد المُرفقة بعناية. وإذا كانت لديكم أي استفسارات، يُرجى عدم التردد في التواصل مع خط الاستشارة عبر الرقم 1-800-879-2301 أو مع المكتب عبر الرقم 783-6913 (717).

تبدأ عملية النظر في الشكوى عند استلام مكتب التعليم الخاص لشكوى مكتملة البيانات ومُوقَّعة. ويلتزم المكتب باستكمال التحقيق، وإصدار تقرير التحقيق في الشكوى (CIR) خلال 60 يومًا. وفي حال اكتشاف انتهاكات للاشتراطات الفيدرالية أو اشتراطات الولاية، سيتم توجيه الجهة التعليمية المحلية (LEA)، التي تشمل الوحدة الوسيطة، أو المنطقة التعليمية، أو المدرسة المستقلة، أو المكتب الإقليمي (فيلادلفيا)، أو المدرسة الخاصة المُعتمَدة (APS)، وغيرها، لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح عدم الامتثال.

وُتسَد كل شكوى إلى استشاري في التعليم الخاص يعمل لدى مكتب التعليم الخاص (BSE).

- يتواصل الاستشاري معكم عبر الهاتف لتوضيح المسائل المتعلقة بالشكوى. ويمكنكم مقابلته شخصيًا في مكان عام خلال ساعات العمل الرسمية.
- يُطلب منكم الاستشاري تزويده بأسماء الأشخاص المُحتَمَل أن يكونوا مُلمِّين بوقائع الشكوى، وستُجرى مقابلات مع عدد معقول منهم قبل إصدار التقرير (اختياري).
- يتم إرسال خطاب تأكيد إليكم يتضمن المسائل المُثارة في الشكوى.
- إذا لم تكن المسائل المطروحة ضمن اختصاص مكتب التعليم الخاص، سيُرسل إليكم خطاب يوضح ذلك، مع تزويدكم ببيانات الاتصال بجهات أخرى قد تتمكن من مساعدتكم.
- قد يقوم الاستشاري بإجراء تحقيق ميداني لدى الجهة التعليمية المحلية (LEA) لمراجعة السجلات ذات الصلة ومقابلة الموظفين.
- يمكنكم تقديم معلومات إضافية شفهيًا أو كتابيًا قبل إصدار تقرير التحقيق في الشكوى (CIR) النهائي.
- وبعد ذلك، يقوم الاستشاري بتحليل الوقائع، وإعداد التقرير النهائي مكتوبًا.
- يرفع الاستشاري التقرير إلى رئيس القسم لمراجعته وتعديله إذا لزم الأمر.
- سيتم إصدار التقرير النهائي بعد اعتماده من قِبَل رئيس القسم.

تسوية الشكوى أو سحبها:

يمكن للأطراف تسوية الشكوى بمفردهم. وفي حال التوصل إلى تسوية، تُقدَّم الجهة التعليمية المحلية (LEA) تأكيدًا خطيًا يتضمن توقيع المشتكي. ويصدر مكتب التعليم الخاص (BSE) خطاب تسوية لكلٍ من المشتكي والجهة التعليمية المحلية لإغلاق الشكوى.

كما يمكن للمشتكي اختيار سحب الشكوى. وفي هذه الحالة، سيتواصل الاستشاري مع المشتكي، ويطلب إشعاراً رسمياً بذلك عبر خطاب خطي، ويصدر مكتب التعليم الخاص خطاب سحب الشكوى لتأكيد ذلك للمشتكي.

تمديد الجدول الزمني للشكوى:

يمكن للأطراف الدخول في عملية الوساطة في أي وقت. وإذا كان الأطراف مشاركين في وساطة أو أي وسيلة أخرى لحل النزاع (مثل تسهيل تطوير برنامج التعليم الفردي (IEP)، يمكن تمديد المهلة الزمنية للتحقيق في الشكوى لما بعد 60 يوماً، وذلك بعد استلام اتفاق خطي من كلا الطرفين.

الأساس التنظيمي:

معلومات حول الشكوى – وفقاً للوائح الفيدرالية (المادة 300.153 من الباب 34 من قانون اللانحة الفيدرالية)، هناك مكونات إلزامية يجب توافرها عند تقديم الشكوى. وفيما يلي نص اللانحة ذات الصلة:

المادة 300.153 تقديم الشكوى:

- (a) يجوز لأي منظمة أو فرد تقديم شكوى خطية موقعة بموجب الإجراءات الموضحة في المادتين 300.151 - 300.152.
- (b) يجب أن تتضمن الشكوى ما يلي:
 - (1) بياناً يفيد بأن جهة حكومية عامة قد انتهكت أحد متطلبات الباب (ب) من القانون أو من هذا القسم.
 - (2) الوقائع التي يستند إليها هذا البيان.
 - (3) توقيع مقدم الشكوى وبيانات الاتصال به.
 - (4) في حال الادعاء بوجود انتهاكات تتعلق بطفل معين، يجب تضمين ما يلي:
 - (i) اسم الطفل، وعنوان إقامته.
 - (ii) اسم المدرسة التي يرتادها الطفل.
 - (iii) في حالة الأطفال أو الشباب المشردين (وفقاً للتعريف الوارد في المادة 725 (2) من قانون المساعدة للمشردين ماكينني-فيننتو (42) من قانون الولايات المتحدة (11434a(2))، يجب تقديم معلومات الاتصال المتاحة للطفل واسم المدرسة التي يرتادها.
 - (iv) وصف لطبيعة المشكلة التي يواجهها الطفل، متضمناً الوقائع المتعلقة بالمشكلة.
 - (v) اقتراح لحل المشكلة، إلى الحد المعروف والمتاح للمشتكي، في وقت تقديمها.
- (c) يجب أن تتعلق الشكوى بانتهاك وقع خلال فترة لا تزيد عن سنة واحدة من تاريخ استلام الشكوى، وفقاً للمادة 300.151.
- (d) يتعين على الطرف الذي يقدم الشكوى إرسال نسخة منها إلى الجهة التعليمية المحلية (LEA) أو الهيئة الحكومية العامة التي تقدم الخدمات للطفل، وذلك في وقت تقديم الشكوى نفسه إلى الهيئة التعليمية الحكومية (SEA).

تقديم الشكوى من شخص آخر – إشعار بمتطلبات السرية:

في حال تقديم الشكوى من قبل شخص غير والد الطفل أو ولي أمره، سيتلقى المشتكي خطاباً من استشاري التعليم الخاص يوضح أنه، بدون إذن من ولي الأمر للإفصاح عن المعلومات السرية، لا يمكن لمكتب التعليم الخاص (BSE) الرد عليه مباشرة بخصوص الشكوى.

ومع ذلك، سيجري المكتب تحقيقاً في الشكوى، ويُعد تقرير التحقيق في الشكوى (CIR) بنتائج التحقيق، وتُصدر النتائج مباشرة إلى ولي الأمر والجهة التعليمية المحلية (LEA).

يشترط قانون اللائحة الفيدرالية (CFR)، الباب 34، الجزء 300 ما يلي:

1. أن يوقع المشتكي على الشكوى حتى يتمكن مكتب التعليم الخاص من التحقيق في الادعاء.
2. أن يرسل المشتكي نسخة من الشكوى إلى الجهة التعليمية المحلية (LEA) بموجب اللائحة التنظيمية.
3. أن يقترح المشتكي حلاً للمشكلة، إن كان معروفاً ومتاحاً له عند تقديم الشكوى.
4. أن يتاح للجهة الحكومية تقديم رد رسمي يتضمن اقتراحاً لحل الشكوى.
5. أن تُوفر فرصة لولي الأمر الذي قَدِم الشكوى والجهة الحكومية للمشاركة طوعاً في الوساطة.
6. أن يتلقى المشتكي نسخة من إشعار الضمانات الإجرائية من الجهة التعليمية المحلية (LEA) عند تقديمه شكوى لأول مرة خلال العام الدراسي.

نموذج الشكوى

يمكنكم نسخ هذا النموذج أو استخدام أوراق إضافية حسب الحاجة، كما يمكنكم الاتصال بخط الاستشارة (ConsultLine) عبر الرقم 1-800-879-2301 أو بمكتب التعليم الخاص (BSE) عبر الرقم 717-783-6913 للحصول على نسخ إضافية.

طريقة التواصل المفضلة مع الاستشاري المكلف بهذه الشكوى (اختياري):

- عن طريق الهاتف (يُرجى تحديد رقم الهاتف):
أفضل وقت للاتصال خلال ساعات العمل الرسمية:
- عن طريق البريد الإلكتروني (يُرجى تحديد عنوان البريد الإلكتروني):
- مقابلة شخصية في منشأة عامة خلال ساعات العمل الرسمية. يُفضل أن يكون الموقع مدرسة أو مبنى وحدة تعليمية بسيطة للسماح بنسخ المستندات عند الحاجة.
- هل تقدم هذه الشكوى نيابةً عن طفل معين؟ نعم لا

يُرجى تقديم بيانات الاتصال بكم، وعلاقتكم بالطفل، وتوقيعكم:

الاسم:

العنوان:

رقم الهاتف:

المنزل:

العمل:

هاتف جوال:

البريد الإلكتروني:

العلاقة بالطفل

والد/والدة

وكيل

محام

غير ذلك

اسم الطفل وعنوان إقامته، ومدرسته، ومنطقة المدرسة.

اسم الطفل:

تاريخ الميلاد:

العنوان:

هل الطفل حاليًا في المدرسة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم، فأين برنامج الطفل الحالي؟

مبنى المدرسة:

المنطقة التعليمية:

المدرسة المستقلة:

هل تم تسجيل الطفل علنًا في البرنامج التعليمي من قبل القاضي أو وكالة رعاية الطفل؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم، فأين برنامج الطفل الحالي؟

جهة الاتصال:

الهاتف:

لا تملأ بيانات هذا القسم إلا إذا كانت الشكوى مقدمة نيابة عن طالب كثير التنقل.

جهة الاتصال:

الهاتف:

هل حدثت المخالفة خلال العام الماضي؟

إذا كانت الإجابة نعم، في أي تاريخ بالتحديد أو بالتقريب؟

التاريخ:

لتوضيح ادعائاتي، أود أن يقوم الاستشاري بإجراء مقابلة مع الشخص (الأشخاص) التالي (التاليين): (اختياري)

الإسم	المهنة/ المنصب	رقم الهاتف/ عنوان البريد الإلكتروني

يُرجى تقديم بيان حول المخالفة أو المشكلة التي تعتقد أنها حدثت. من فضلك قدم وصفًا لطبيعة المشكلة.

من فضلك أشر إلى الوقائع التي تدعم أقوالك.

يُرجى اقتراح حل لهذه المشكلة، على حد علمك، إذا كان الحل معروفًا ومتاحًا.

يجب توقيع هذه الشكوى حتى يتمكن مكتب التعليم الخاص (BSE) من التحقيق فيها. وعليكم أيضًا إرسال نسخة من هذه الشكوى إلى الجهة التعليمية المحلية (LEA). وبالتوقيع على هذا النموذج أدناه، فإنكم تؤكدون لمكتب التعليم الخاص (BSE) أنكم قد أرسلتم نسخة من الشكوى إلى الجهة التعليمية المحلية (LEA).

التاريخ

التوقيع

يُرجى إعادة النموذج إلى:

PDE/BSE

قسم رصد الامتثال والتخطيط - الشرق

South Drive, 3rd Floor 607

Harrisburg, PA 17120

البريد الإلكتروني: ra-pdespecial@pa.gov

ConsultLine – CRP

التاريخ

الحروف الأولى من الاسم