

مكتب نظام حل المشاكل

**دليل إجراءات تقديم شكاوى التعليم الخاص**

ييسر مكتب نظام حل المشاكل (PRS) على الطلاب والأسر والمديريات التعليمية وأفراد المجتمع الآخرين الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحقوق الطلاب والخيارات التعليمية، وييسر عليهم الوصول إلى منصة لحل النزاعات تتميز بالسرعة والدقة والإنصاف.

1. **نبذة عن نظام حل المشاكل (PRS)**

تلتزم وزارة التعليم الابتدائي والثانوي (الوزارة) بمساعدة الأفراد والمدارس والمديريات التعليمية على حل المشاكل، وتشجع المديريات التعليمية والمدارس على اتخاذ إجراءات سريعة للرد على الأسئلة والمخاوف بشأن البرامج التعليمية للطلاب.

وتشجع الطرفان المتنازعان على مواصلة العمل معًا لحل نزاعاتهما قبل تقديم الشكوى وأثناء تقديمها وبعد تقديمها. إذا حل الطرفان جميع المخاوف التي أثيرت في الشكوى أو جزء منها، يجوز لمقدم الشكوى سحب المخاوف التي حُلَّت.

تنظر الوزارة في الشكاوى من خلال مكتب نظام حل المشاكل (PRS) وفقًا للقوانين واللوائح الفيدرالية والولائية السارية. ويتمتع مكتب (PRS) بسلطة التحقيق في هل يُطبِّق مقدم خدمة التعليم المُموَّل من المال العام المتطلبات المنصوص عليها في أي قوانين أو لوائح تعليمية فيدرالية أو ولائية تقع ضمن اختصاصات الوزارة وسلطتها أم لا. وإذا كانت المخاوف المُثارة تقع خارج نطاق سلطة الوزارة ولا تستطيع حلها، يجوز للمكتب أن يقترح موارد أخرى قد تكون متاحة لحل المشكلة.

1. *التواصل مع مكتب نظام حل المشاكل (PRS)*

هناك عدة طرق للتواصل مع مكتب (PRS) لطرح الأسئلة أو لإبداء المخاوف. ويتواصل الأفراد في معظم الأحيان من خلال إرسال رسالة إلكترونية أو الاتصال هاتفيًا بمكتب (PRS) مباشرة. ويمكنك التواصل مع أخصائيِّ مكتب (PRS) من الساعة 8:45 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً في جميع أيام العمل، وفيما يلي بيانات الاتصال بهم:

Problem Resolution System Office  
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education  
135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

Main Telephone: 781-338-3700  
TTY: N.E.T. Relay: 1-800-439-2370  
Fax: 781-338-3710  
Email: [DESECompliance@mass.gov](mailto:compliance@doe.mass.edu)

تستطيع الوزارة الاستعانة بمترجمين فوريين يمكنهم -عند الطلب- تقديم خدمات الترجمة الفورية إلى أكثر من 140 لغة أثناء المكالمات الهاتفية. ويجوز لموظفي مكتب نظام حل المشاكل (PRS) التواصل فورًا مع المترجمين الفوريين عبر الهاتف عند الحاجة لترجمة المحادثة.

عندما تُرسَل رسالة إلكترونية إلى صندوق بريد الامتثال التابع للمكتب، سيُعاد توجيه هذه الرسالة الإلكترونية أحد أخصائيِّ مكتب (PRS) للرد عليها حسب الاقتضاء. إذا كانت الرسالة الإلكترونية مكتوبة بلغة أخرى غير الإنجليزية، سيُترجِم مكتب (PRS) الرسالة الإلكترونية لفهمها ومتابعتها حسب الاقتضاء، وقد يشمل ذلك إصدار رد مكتوب مُترجَم إلى اللغة التي أرسلت بها الرسالة الإلكترونية الأصلية.

يسعى مكتب (PRS) جاهدًا إلى تيسير الوصول إليه لجميع الأطراف المهتمة مثل الأسر والمعلمين وأفراد المجتمع. ولتقيق هذه الغاية، تُعرض معلومات عن مكتب (PRS) والنظام على [الموقع الإلكتروني للوزارة](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html)، وتُذكَر هذه المعلومات في [إشعار الضمانات الإجرائية لأولياء الأمور](https://www.doe.mass.edu/sped/prb/).

1. *دور أخصائيِّ مكتب نظام حل المشاكل*

أخصائيو مكتب نظام حل المشاكل موظفون بالوزارة، ويقدمون المساعدة الفنية للجمهور، ويحققون في الشكاوى المقدمة إلى مكتب (PRS). وبمجرد تقديم الشكوى يصبح أخصائيو مكتب (PRS) بوجه عام نقطة الاتصال مع الأطراف المعنية طوال فترة النظر في الشكوى. لتوفير الدعم الفوري والدقيق للمجتمع، يجوز لأخصائيِّ مكتب (PRS) التشاور مع مهنيين آخرين في الوزارة أو مع وكالات أخرى أو الاستعانة بموارد للرد الأسئلة أو لطلب توضيح المتطلبات السارية.

1. **المساعدة الفنية**

يقدم مكتب نظام حل المشاكل التوجيه والإرشاد، ويرد على الأسئلة العامة من أولياء/الأوصياء وموظفي المدارس وغيرهم من أفراد الجمهور المتعلقة بقوانين التعليم ولوائحه وسياساته الفيدرالية والولائية. لطلب المساعدة الفنية من مكتب (PRS)، يرجى الاطلاع على بيانات الاتصال المذكورة في القسم الأول من هذا الدليل.

1. **إجراءات النظر في الشكوى**

ينظر مكتب نظام حل المشاكل (PRS) في الشكاوى المقدمة من أفراد الجمهور بشأن الحقوق التعليمية للطلاب والمتطلبات القانونية للتعليم، التي تتضمن مشاكل التعليم الخاص والتعليم العام. وعندما تُدرَج ادعاءات التعليم الخاص والتعليم العام في شكوى واحدة، تختص إجراءات تقديم شكاوى التعليم الخاص بتنظيم التحقيق والجداول الزمنية لحل هذه المشكلة، ما لم يُقرر مكتب (PRS) فصل هذه الادعاءات.

**يعرض هذا الدليل إجراءات تقديم شكاوى التعليم الخاص وفقًا للتعريف المنصوص عليه في مسرد المصطلحات. إذا كنت ترغب في تقديم *شكوى التعليم العام*، يُرجى التواصل مع مكتب (PRS) للاطلاع على مزيد من المعلومات عنها. يُرجى العلم بأن بعض المتطلبات المتعلقة بنظر مكتب (PRS) في شكاوى التعليم الخاص لا تنطبق على شكاوى التعليم العام. على سبيل المثال: لا ينطبق الجدول الزمني للتوصل إلى حل المُتَّبَع في شكاوى التعليم الخاص على شكاوى التعليم العام.**

سيحدد مكتب نظام حل المشاكل عند استلام الشكوى هل تتعلق الشكوى بالتعليم العام أو بالتعليم الخاص بناءً إلى الحقائق الفريدة والظروف الفريدة للشكوى، وسيُطبِّق مكتب (PRS) الإجراءات ذات الصلة وفقًا لذلك. وفيما يلي الإجراءات التي يتَّبعها مكتب (PRS) للتحقيق في شكاوى التعليم الخاص:

1. **إجراءات شكاوى التعليم الخاص**

لمعرفة مزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على [القانون "34 C.F.R. §§300.151 through 300.153"](https://www.ecfr.gov/current/title-34/part-300/subject-group-ECFR7045db53cb77b17).

1. **تقديم شكوى**

يجوز لأي فرد أو منظمة تقديم شكوى إلى مكتب نظام حل المشاكل، حتى ولو كان الفرد أو المنظمة من ولاية أخرى. ويجوز تقديم شكاوى ضد مديرية تعليمية أو مدرسة عامة أو جمعية تعاونية تعليمية أو مدرسة ميثاق مستقلة أو مدرسة تعليم خاص خاصة معتمدة أو الوزارة بصفتها الوكالة التعليمية الولائية بموجب الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) أو لوائحه. ويجوز أن تدعي الشكاوى وقوع انتهاكات لقوانين التعليم أو لوائحه أو سياساته أو إجراءاته مع طالب واحد أو مجموعة من الطلاب.

يقبل مكتب (PRS) الشكاوى من خلال نظامه الإلكتروني، الذي يمكن الوصول إليه من على الصفحة الإلكترونية للمكتب: [doe.mass.edu/prs/](http://www.doe.mass.edu/prs/). ويعرض الموقع الإلكتروني تعليمات كيفية استكمال طلب تقديم الشكوى. ويمكنك أيضًا الاطلاع بسهولة على طلب تقديم الشكوى الموقع الإلكتروني للمكتب، والطلب متاح بعدة لغات، ويمكن ترجمته إلى لغات إضافية حسب الحاجة. يوصي مكتب (PRS) باستخدام طلب تقديم الشكوى الإلكتروني، ولكن الشاكين غير مُلزَمين باستخدامه.

عادة لا يصدر مكتب (PRS) تقارير قياسية للشكوى المقدمة من مجهول إليه. ومع ذلك، يجوز للمكتب استخدام المعلومات الواردة في شكوى مقدمة من مجهول حسب ما يراه مكتب (PRS) مناسبًا لممارسة السلطة الإشرافية العامة للوزارة (يُرجى الاطلاع على القسم (خ) في هذا الدليل لمعرفة مزيد من المعلومات).

**(ب) الطرق الأخرى لتقديم شكوى**

إضافة إلى طلب تقديم الشكوى الإلكتروني المذكور سابقًا، يقبل مكتب (PRS) الشكاوى المقدمة عبر الفاكس والبريد الإلكتروني والبريد الأمريكي والمقدمة شخصيًا يدًا بيد. ويجوز لأي شخص يفضل أو يحتاج إلى الحصول على نسخة ورقية من طلب تقديم الشكوى أو يواجه صعوبة في الوصول إلى الطلب الإلكتروني أو لديه أسئلة إضافية أو يحتاج إلى مساعدة في تقديم شكوى الاتصال بمكتب (PRS) للحصول على المساعدة. ويقدم موظفو مكتب (PRS) مساعدة معقولة إلى الشاكين الذين ربما لا يستطيعون تقديم شكوى مكتوبة. ويمكن أن تشمل هذه المساعدة المعقولة نسخ الأقوال الشفهية من الشاكين عبر الهاتف. ولطلب الدعم في تقديم شكوى إلى مكتب (PRS)، يُرجى التواصل مع مكتب (PRS):

Problem Resolution System Office  
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education  
135 Santilli Highway – Everett, MA 02149  
Main Telephone: 781-338-3700  
TTY: N.E.T. Relay: 1-800-439-2370  
Fax: 781-338-3710  
Email: [DESECompliance@mass.gov](mailto:compliance@doe.mass.edu)

**(ج) تقديم نسخة من الشكوى إلى الطرف الآخر**

يجب على الشاكين إرسال نسخة من الشكوى المُوقَّعة والمكتوبة إلى المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة المشكو ضدها في الوقت نفسه الذي تُقدَّم فيه الشكوى إلى مكتب (PRS). إذا قُدِّمَت الشكوى من خلال طلب تقديم الشكوى الإلكتروني، ستُرسَل نسخة من الشكوى وأي مستندات تم تحميلها إرسالاً تلقائيًا إلى الكيان الذي حدده الشاكي.

**(د) السرية ووصول الأطراف الثالثة إلى المعلومات**

تُخزَّن المعلومات المتعلقة بشكاوى مكتب (PRS) في قاعدة بيانات إلكترونية، ويخضع أولئك الذين يستطيعون الوصول إلى قاعدة البيانات الإلكترونية [لسياسات ومعايير أمن المعلومات في ولاية ماساتشوستس](https://www.mass.gov/handbook/enterprise-information-security-policies-and-standards).

قد يتصل مكتب (PRS) بعد استلام الشكوى بالشاكي والطرف المشكو ضده لمساعدة مكتب (PRS) في فهم دور الأطراف المعنية وسلطة كل طرف في تلقي المعلومات الشخصية للطالب.

لن يشارك مكتب (PRS) المعلومات الشخصية للطالب مع طرف ثالث ما لم يملك مكتب (PRS) موافقة خطية تُصرِّح له مشاركة هذه المعلومات أو المستندات الأخرى التي تُصرِّح للطرف الثالث الوصول إلى معلومات محمية لا يجوز الاطلاع عليها إلا بتصريح (*مثال:* أمر محكمة).

إذا قدَّم فرد طرف ثالث أو منظمة طرف ثالث شكوى نيابة عن طالب مُحدَّد الاسم، ولم يقدم هذا الطرف الثالث للمكتب موافقة خطية تُصرِّح له مشاركة معلومات الطالب المحمية، سيطلب مكتب (PRS) من ولي أمر الطالب/الوصي عليه أو الطالب نفسه -إذا أمكن- الإفراج عن المعلومات.

إذا قدَّم فرد طرف ثالث أو منظمة طرف ثالث شكوى نيابة عن طالب بعينه أو مجموعة معينة من الطلاب، ولم يحصل مكتب (PRS) على موافقة خطية أو مستندات أخرى تُصرِّح لهذا الطرف الثالث مشاركة المعلومات الشخصية للطالب، ستُحجَب أي معلومات شخصية للطالب من مراسلات مكتب (PRS) والقرار (القرارات) المُقدمَّة إلى الشاكي.قد لا يكون الحجب كافيًا في بعض الحالات لمنع الإفصاح عن المعلومات الشخصية للطالب. يجوز للمكتب في هذه الحالات المحدودة اتخاذ قرار عدم تقديم نسخة من قراره أو مراسلاته إلى الطرف الثالث الشاكي. وسيُتعَامل مع كل حالة من هذه الحالات النادرة على حدة وفقًا لتقدير مكتب (PRS). وحتى لو لم يتمكن مكتب (PRS) من إصدار قرار خطي إلى الطرف الثالث الشاكي، سيواصل مكتب (PRS) التحقيق في الشكوى وسيصدر قرارًا كتابيًا يتناول كل ادعاء ويعرض الحقائق المكتشَفة والاستنتاجات وأسباب القرار النهائي وأي إجراءات تصحيحية تُعتبَر مناسبة.

**(هـ) المحتوى الضروري**

**لا** يجب على الشاكي تقديم بيان مُحلَّف أو مُوثَّق أو تقديم إفادة خطية مشفوعة بيمين. ولكن يجب تقديم شكاوى التعليم الخاص خطيًا ويجب على الشاكي التوقيع عليها إما إلكترونيًا باستخدام طلب تقديم الشكوى الإلكتروني أو ورقيًا من خلال تقديم مستند مكتوب ومُوقَّع عليه. استخدام طلب تقديم الشكوى الخاص بمكتب (PRS) ليس إلزاميًا، ولكن يجب أن تتضمن الشكوى المعلومات التالية حتى تُعتبر كافية:

1. يجب أن تحتوي الشكوى على ادعاء بأن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة لم تمتثل لقوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولائية، وأن عدم الامتثال المزعوم وقع في غضون عام واحد من استلام الشكوى المكتوبة.
2. يجب أن تتضمن الشكوى الوقائع التي يستند إليها الادعاء.
3. توقيع الشاكي وبيانات الاتصال به.
4. إذا كانت الشكوى متعلقة بطالب واحد، يجب أن تحتوي الشكوى على ما يلي:
   1. اسم الطالب وعنوان محل إقامته.
   2. اسم المدرسة التي يدرس فيها الطالب.
   3. إذا كان الطالب طفلاً أو شابًا مشردًا -بالمعنى المنصوص عليه في قانون "McKinney-Vento Homeless Assistance Act" لمساعدة المشردين (قانون رقم "42 U.S.C. § 11434a(2)")، يجب تقديم بيانات الاتصال بالطالب المتاحة واسم المدرسة التي يدرس فيها الطالب.
   4. وصف لطبيعة مشكلة الطالب يتضمن الحقائق المتعلقة بالمشكلة.
   5. اقتراح لحل المشكلة وفقًا لحد معرفة الطرف في وقت تقديم الشكوى والحد المتاح له.

إضافة إلى المعلومات **المطلوبة** أعلاه، يطلب مكتب (PRS) أيضًا **معلومات اختيارية** معينة كجزء من إجراءاتها للنظر في الشكوى. وتشمل هذه المعلومات على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: ضمائر الشاكي المفضلة والبرنامج التعليمي الحالي للطالب محل الشكوى (*على سبيل المثال:* التعليم العام أو تعليم مستشفى-تعليم منزلي وغير ذلك) واسم المدرسة التي كان يدرس فيها الطالب في وقت وقوع الحادث محل الشكوى إذا كانت مختلفة عن المدرسة الحالية للطالب وهل يرغب الشاكي في تقديم مستندات لدعم ادعاءاته أم لا. هذه المعلومات مفيدة في إجراءات النظر في الشكوى، ولكن الشاكي غير مُلزَم بتقديم هذه المعلومات الاختيارية.

**(و) المهلة الزمنية لتقديم شكوى التعليم الخاص**

يجب أن تحتوي الشكوى المُقدَّمة إلى مكتب (PRS) على ادعاء بأن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة لم تمتثل لقوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولائية، وأن عدم الامتثال المزعوم وقع في غضون عام ميلادي واحد من استلام الشكوى المكتوبة. يُرجى الاطلاع على القانون "34 C.F.R. § 300.153" لمعرفة التفاصيل. يجوز للشاكي إدراج مراجع أو استشهادات بأحكام معينة في قوانين التعليم الخاص أو لوائحه الفيدرالية أو الولائية، ولكن ليس **ملزمًا** بذلك.

يُرجى العلم بأنه يجوز لأخصائيِّ مكتب (PRS) الحصول على معلومات عما بعد فترة العام الواحد، ويجوز لهم النظر فيها حتى تطلع الوزارة على سياق أوسع نطاقًا للشكوى.

**(ز) تاريخ الاستلام**

سيحدد مكتب (PRS) تاريخ تقديم الشكوى وجميع الجداول الزمنية ذات الصلة على النحو التالي:

1. أثناء ساعات العمل العادية: إذا استُلِمَت الشكوى خلال ساعات العمل العادية (من الساعة 8:45 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً في أيام العمل العادية)، ستُعتبَر الشكوى مُستَلَمة في التاريخ نفسه وفي جميع الجداول الزمنية ذات الصلة.
2. بعد ساعات العمل العادية: إذا استُلِمَت الشكوى خارج ساعات العمل العادية (بعد الساعة 5:00 مساءً أو في عطلة نهاية الأسبوع أو في الإجازات)، ستُعتبَر الشكوى مُستَلَمة في يوم العمل التالي.

**(ح) محاولات التوصل لحل أثناء النظر في الشكوى**

نشجع الطرفان المتنازعان على مواصلة العمل معًا لحل نزاعاتهما قبل تقديم الشكوى للمكتب وأثناء تقديمها وبعد تقديمها. قد يستفيد الطرفان المتنازعان في بعض الحالات من التواصل مع مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) لمعرفة الخيارات الأخرى لحل النزاعات مثل الوساطة وتيسير عقد اجتماعات فريق البرنامج التربوي الفردي (IEP) وجلسات استماع الإجراءات القانونية الواجبة. للاطلاع على مزيد من المعلومات، انظر الرابط التالي: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.

**(ط) سلطات/اختصاصات مكتب نظام حل المشاكل (PRS)**

يتمتع مكتب نظام حل المشاكل (PRS) بسلطة التحقيق في الادعاءات التي وقعت في غضون سنة ميلادية واحدة من تاريخ تلقي الشكوى. قد تشمل هذه الادعاءات أن وكالة عامة انتهكت أحد متطلبات الجزء (ب) في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) أو لوائحه التنفيذية أو انتهكت قوانين التعليم الخاص الولائية أو لوائحه. ومن الادعاءات التي ينظر فيها مكتب (PRS) على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

* شكوى تطعن في قرار تحديد أهلية صادر عن وكالة عامة.
* المشاكل الإجرائية والمسائل المتعلقة بتنفيذ المتطلبات.
* شكوى تدعي أن مديرية تعليمية أو وكالة عامة حرمت طالب من الحصول على تعليم عام مناسب مجاني (FAPE)، ويدخل في ذلك إذا كان الشاكي يسعى نيابة عن طالب واحد إلى استرداد قيمة الرسوم الدراسية أو إلى إلحاق الطالب بمدرسة خاصة على نفقة الدولة.
* شكوى تدعي أن مديرية تعليمية أو وكالة عامة لم تقدم تعليم عام مناسب ومجاني (FAPE) لطفل واحد أو لمجموعة من الأطفال وفقا لما ينص عليه الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA).

يتمتع مكتب (PRS) بسلطة التحقيق في الادعاءات المتعلقة بطالب واحد أو بمجموعة من الطلاب. ومكتب (PRS) هو المسؤول عن تحديد هل يملك هو اختصاص النظر في بعض الادعاءات في الشكوى أو كلها أم لا. ولن يحقق مكتب (PRS) في ادعاء لا يتمتع مكتب (PRS) باختصاص النظر فيه. وإذا كان مكتب (PRS) لا يتمتع باختصاص النظر في أي من الادعاءات في الشكوى، سيُصدِر مكتب (PRS) إشعارًا كتابيًا إلى الطرفين المتنازعين يشرح أسبابه لعدم التحقيق في الادعاءات. وإذا كان مكتب (PRS) يتمتع باختصاص النظر في بعض الادعاءات المثارة في الشكوى ولكن ليس كلها، سيُصدِر مكتب (PRS) إشعارًا كتابيًا يحدد الادعاءات المغلقة وأسباب إغلاقها ويحدد الادعاءات التي سينظر فيها لأنها تقع ضمن سلطته.

يُرجى الاطلاع على الإرشادات التالية من [مكتب برامج التعليم الخاص التابع لوزارة التعليم الأمريكية](https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/) لمعرفة معلومات إضافية عن شكاوى الولاية: <https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/>.

**(ي) إجراءات النظر في الشكوى**

سيراجع مكتب (PRS) الشكوى للتأكد من توافر جميع أجزاء المحتوى الضروري فيها، ولتحديد هل هناك ادعاء بعدم الامتثال أم لا أو لتحديد هل هناك حاجة إلى معلومات إضافية أم لا. إذا كانت الشكوى تستوفي المعايير المنصوص عليها من النقطة (1)-(هـ) إلى النقطة (1)-(و) في القسم الثالث في هذا الدليل، وكانت تقع ضمن اختصاص مكتب (PRS) على النحو المبين في النقطة (1)-(ط) في القسم الثالث في هذا الدليل، سيبدأ مكتب (PRS) تحقيقًا.

إذا لم يذكر الشاكي جميع المعلومات المطلوبة، سيحاول أخصائي مكتب (PRS) الاتصال بالشاكي لمناقشة مخاوفه وجمع معلومات إضافية وطلب تقديم أي معلومات ناقصة. إذا لم تُقدَّم المعلومات المطلوبة إلى مكتب (PRS) في غضون عشرة (10) أيام عمل، ستُغلَق الشكوى. وإذا أُغلِقَت الشكوى لأنها لم تحتو على جميع المعلومات المطلوبة، يجوز للشاكي تقديم شكوى جديدة تحتوي على المعلومات المطلوبة التي ستخضع لجدول زمني جديد حسب تاريخ التقديم الجديد.

يجوز للمكتب وفقًا لتقديره الخاص توحيد شكاوى متعددة توحيدًا إداريًا إذا كانت تضم الطرفين نفسهما، وقُدِّمَت في وقت قريب. وسيُصدِر مكتب (PRS) إشعارًا إلى الطرفين بأي توحيد إداري.

**(ك) الجداول الزمنية للتحقيق**

سيُصدِر مكتب (PRS) قرارًا خطيًا في غضون 60 يومًا ميلاديًا من تاريخ تلقي شكوى التعليم الخاص. ولكن يجوز للمكتب تمديد الجدول الزمني للتحقيق في شكاوى التعليم الخاص في إحدى الحالتين التاليتين:

1. اختار الطرفان المشاركة في الوساطة تحت رعاية الولاية، ووافقا خطيًا على تمديد الجدول الزمني للتحقيق في الشكوى لإتاحة الوقت للوساطة.
2. كانت هناك ظروفًا استثنائية في شكوى معينة تستلزم تمديد الجدول الزمني على النحو الذي يحدده مكتب (PRS)، وذلك لكل حالة على حدة.
   1. ويدخل في تلك الظروف الاستثنائية عوامل مثل الكوارث الطبيعية أو الظروف غير المتوقعة أو الأحداث الفريدة في الشكوى الحالية التي تعيق قدرة مكتب (PRS) إعاقة كبيرة عن التحقيق في شكوى أو تعيق الطرفين إعاقة كبيرة عن المشاركة مشاركة فعالة في الإجراءات.

إذا قرر مكتب (PRS) أن تمديد الجدول الزمني لمدة 60 يومًا أمر مناسب بسبب وجود ظروف استثنائية في شكوى معينة، سيُرسل أخصائي مكتب (PRS) للطرفين إشعارًا كتابيًا لإبلاغهم بالتمديد وأسباب التمديد والموعد المُمدَّد الذي يُتوقَّع فيه صدور القرار الكتابي من مكتب (PRS).

يحدد مكتب (PRS) حسب تقديره أي تواريخ استحقاق مرتبطة بالشكوى، ويشمل ذلك تاريخ استحقاق أي تقرير محلي أو دفوع أو إجراء تصحيحي، ويُستثنى من ذلك تمديد الجدول الزمني لمدة 60 يومًا المذكور أنفًا أعلاه. ويجب إكمال أي إجراءات تصحيحية في أقرب وقت ممكن، وفي موعد لا يتجاوز بأي حال من الأحوال عام واحد من صدور قرار عدم الامتثال.

**(ل) سحب الشكوى**

يجوز للشاكي أن يختار سحب شكواه في أي وقت قبل صدور قرار. وإذا اختار الشاكي سحب شكواه في أي وقت قبل صدور قرار، يجب على الشاكي التواصل مع أخصائي مكتب (PRS) المُعيَّن للنظر في الشكوى.

**(م) إجراء التحقيق وطلب التقرير المحلي**

إذا استوفت الشكوى المتطلبات الواردة في النقاط (1)-(هـ) و(1)-(و) و(1)-(ط) في القسم الثالث في هذا الدليل، سيُجري مكتب (PRS) تحقيقًا مستقلاً وسيحصل ويطَّلع على جميع المعلومات ذات الصلة، ويشمل ذلك ما يلي:

* سيُتيح مكتب (PRS) للشاكي الفرصة لتقديم معلومات إضافية عن الادعاءات الواردة في الشكوى سواء شفهيًا أو خطيًا وفقا للقانون "34 C.F.R. § 300.152(a)(2)". وأثناء ذلك، سيتصل مكتب (PRS) بالشاكي لمناقشة مخاوفه وجمع معلومات إضافية. إذا تلقى مكتب (PRS) معلومات إضافية من الشاكي قد تغير نطاق التحقيق (مثال: ادعاءات جديدة بعدم الامتثال) من النطاق المُحدَّد وفقًا لطلب الشكوى، ويجوز للمكتب حسب تقديره إدراج الادعاءات الجديدة في نطاق التحقيق القائم أو توجيه الشاكي بتقديم شكوى جديدة له. إذا أدرج مكتب (PRS) الادعاءات الجديدة في نطاق التحقيق القائم، سيُرسِل مكتب (PRS) إشعارًا إلى الطرف المشكو ضده (مثال: في طلب التقرير المحلي).
* وسيُتيح مكتب (PRS) للوكالة العامة الفرصة للرد على الشكوى، ويشمل ذلك على الأقل ما يلي

(1) اقتراح لحل الشكوى وفقًا لتقدير الوكالة العامة.

(2) إتاحة الفرصة لولي الأمر الذي قدَّم شكوى وللوكالة العامة المشاركة طوعًا في الوساطة وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.506".

* يجوز للمكتب إجراء تحقيق ميداني.
* يجوز للمكتب إجراء مقابلات.
* يجوز للمكتب النظر في البيانات والمعلومات ذات الصلة المتاحة للوزارة والمتعلقة بالادعاءات المُثارة.
* يجوز للمكتب إصدار طلب التقرير المحلي (RLR)، وهو خطاب صادر عن الوزارة إلى الطرف المشكو ضده يُتيح لهذا الطرف فرصة الرد على الشكوى وتقديم اقتراح لحل الشكوى (إذا اختار ذلك)، ويُتيح الفرصة للطرفين المتنازعين المشاركة طوعًا في الوساطة وفقا للقانون "34 C.F.R § 300.152(a)(3)". ويجوز أيضًا أن يُطلَب في هذا الطلب الحصول على معلومات أو مستندات محددة قد تساعد الوزارة في تحقيقها في المخاوف المُثارة في الشكوى.
* إذا أصدر مكتب (PRS) طلب التقرير المحلي، سينص الطلب على تاريخ نهائي يجب على المستلم الرد على الطلب في موعد لا يتجاوز هذا التاريخ. ومع ذلك، يجوز للمكتب وفقًا لتقديره المطلق الموافقة على الدر في تاريخ نهائي بديل.
* يُطلَق على الرد على طلب التقرير المحلي اسم التقرير المحلي. ويجب على الشاكي الحصول على نسخة من التقرير المحلي والمستندات ذات الصلة. ولكن قد تُحجَب بعض المعلومات من التقرير المحلي المقدم إلى الشاكي لحماية المعلومات الشخصية للطرف الثالث. إذا أقرت مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة بعدم الامتثال للمتطلبات السارية، يجوز لها تقديم خطة إجراء تصحيحي مُقترَحة إلى مكتب (PRS) للنظر فيها. ولكن سيتخذ مكتب (PRS) قرارًا مستقلاً بشأن أي عدم امتثال وخطة الإجراء التصحيحي اللازمة.

إذا وجد مكتب (PRS) أثناء تحقيقه في شكوى تتعلق بطالب واحد أي عدم امتثال منهجي (مثال: مخاوف تؤثر في الفصول أو المدارس أو المديرية التعليمية بأكملها)، سيُحقق مكتب (PRS) في المخاوف المنهجية التي وُجِدَت، وسيُتيح للطرف فرصة الرد عليها.

**(ن) الدفوع**

يجوز للشاكي تقديم دفوعه على التقرير المحلي -ولكنه ليس ملزمًا بذلك- في غضون سبعة (7) أيام ميلادية من إصدار المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تقريرها المحلي إلى الشاكي. يجوز تقديم الدفوع بعدة طرق مثل الرسالة الإلكترونية أو الخطاب أو المكالمة الهاتفية أو تقديم مستندات إضافية. إذا لم تقدم المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تقريرًا محليًا، سيُخطر مكتب (PRS) الشاكي بالموعد النهائي لتقديم أي معلومات إضافية. ويجب إرسال نسخة من أي دفوع كتابية إلى الطرف المشكو ضده.

**(س) الطلبات اللاحقة المحتملة للحصول على معلومات**

يراجع مكتب (PRS) جميع المعلومات ذات الصلة بالشكوى. ويجوز للمكتب أثناء التحقيق أن يقرر ضرورة طلب معلومات أو مستندات إضافية من أحد الطرفين أو كليهما. ويحدد مكتب (PRS) المعلومات الضرورية لإكمال تحقيق وافي ومستقل في الادعاءات الواردة في الشكوى، ويقرر مكتب (PRS) هل حدثت أي انتهاكات لقوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولائية أم لا.

مكتب (PRS) مُلزَم بالنظر في جميع المعلومات المتعلقة بالتحقيق في الشكوى، ولكن يجوز للمكتب -وفقًا لتقديره- ألا ينظر في أي معلومات قُدِّمَت في وقت متأخر أو في غير موعدها.

**(ع) القرار**

سيراجع مكتب (PRS) جميع المعلومات ذات الصلة وسيتخذ قرارًا مستقلاً يحدد هل انتهكت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة قوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولائية أم لا، وذلك وفقًا للقانون "34 CFR § 300.152(a)(4)".

سيُصدر مكتب (PRS) بعد اكتمال التحقيق قرارًا خطيًا يتناول كل ادعاء خضع للمراجعة في تحقيقه ويتضمن الحقائق المكتشفة والاستنتاجات وأسباب القرار النهائي. وسيحصل الشاكي على نسخة من القرار الكتابي باللغة الإنجليزية ويمكن ترجمته إذا لزم الأمر إلى اللغة الأساسية للشاكي.

سيصدر مكتب (PRS) قرار **الامتثال** عندما يحدد أن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة امتثلت للمتطلبات السارية في قوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولائية، على النحو المُوضَّح في القرار الكتابي. وعادة ما يتلقى كلا الطرفين نسخة من القرار الكتابي الذي يُخطر الطرفين بإغلاق الشكوى.

سيصدر مكتب (PRS) قرار **عدم الامتثال** عندما يحدد أن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة لم تمتثل للمتطلبات السارية في قوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولائية.

**(ف) الإجراء التصحيحي**

عندما تصدر الوزارة قرار عدم امتثال، يجوز للمكتب أن يفرض على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تنفيذ إجراءات تصحيحية. يتمتع مكتب (PRS) بسلطة واسعة في تحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل عدم الامتثال المُحدَّد في شكوى بعينها. يهدف تحديد الإجراء التصحيحي إلى معالجة إجراء غير ممتثل أو سياسة أو خطوة غير ممتثلة أو إلى جبر الضرر الذي تعرض له الطالب أو كليهما، ويجب أن يعالج الإجراء التصحيحي ما يلي:

(1) عدم تقديم الخدمات المناسبة، بما في ذلك الإجراءات التصحيحية المناسبة لتلبية احتياجات الطفل (مثل الخدمات التعويضية أو الاسترداد النقدي).

(2) تقديم الخدمات المناسبة في المستقبل لجميع الطلاب أصحاب الهمم.

يجوز أن تشمل الإجراءات التصحيحية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: تدريب الموظفين ووضع متطلبات إبلاغ إضافية وتغيير السياسات وتقديم جوائز نقدية وتوفير خدمات تعويضية. في حال وجود شكوى متعلقة بطالب واحد وقرر مكتب (PRS) وجود عدم امتثال، يجوز أن يشمل الإجراء التصحيحي تنفيذ مراجعة مُخصَّصة (*مثال*: مراجعة السجلات، *إلخ*) لطلاب في وضع مماثل لتحديد الحاجة إلى تدخل الوزارة تدخلاً منهجيًا أكبر، إن وُجِدَ.

يجوز للمكتب في بعض الحالات أن يفرض على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تقديم تقارير تكميلية أو تنفيذ مراقبة إضافية لضمان تنفيذ الإجراءات المطلوبة تنفيذًا كاملاً واستمرار الامتثال. ويحدد مكتب (PRS) الإجراءات التصحيحية المناسبة والضرورية لكل حالة على حدة. ويأخذ مكتب (PRS) طبيعة عدم الامتثال ونطاقه وتأثيره على الطلاب المعنيين والخطوات اللازمة لتحقيق الامتثال وتوفير الخدمات المناسبة في المستقبل لجميع الطلاب أصحاب الهمم بعين الاعتبار عند تحديد الإجراء التصحيحي. يأخذ مكتب (PRS) -حسب ما يراه مناسبًا- هل حُرِمَ الطالب من تعليم عام مناسب ومجاني أم لا ونطاق الخدمات الفائتة وهل أحرز الطالب تقدمًا فعالاً خلال فترة عدم الامتثال المُحدَّدة أم لا بعين الاعتبار لتحديد سبل جبر الضرر الذي تعرض له الطالب.

إذا أقرت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة بعدم الامتثال، واقترحت خطة إجراء تصحيحي، يجوز للمكتب بعد صدور قرار مستقل بعدم الامتثال اعتماد الإجراءات التصحيحية المقترحة أو تعديلها أو رفضها أو فرض إجراءات تصحيحية أخرى يراها مناسبة. إذا اعتمد مكتب (PRS) الإجراءات التصحيحية المقترحة، وقرر أن الإجراءات التصحيحية قد نُفِّذَت، سينص القرار الخطي الصادر عن مكتب (PRS) على قرار عدم الامتثال وسيُشير إلى إغلاق المسألة.

يجب على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تصحيح عدم الامتثال الذي قرره مكتب (PRS) في أقرب وقت ممكن لا يتجاوز بأي حال من الأحوال عام واحد من صدور قرار عدم الامتثال من مكتب (PRS). القانون "34 C.F.R. §300.600(e)".

يجب على المديريات التعليمية أو المدارس أو الوكالات العامة تقديم جميع الإجراءات التصحيحية المطلوبة في مواعيد لا تتجاوز تواريخ استحقاقها المحددة إلى البريد الإلكتروني [PRSCAP@doe.mass.edu](mailto:PRSCAP@doe.mass.edu). وسيُعيِّن مكتب (PRS) أحد أخصاءيه لمراجعة الإجراءات التصحيحية وتحديد هل امتثلت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة للإجراء التصحيحي المطلوب أم لا، وسيُذكر ذلك في خطاب النتائج المكتشفة. ويجوز لأخصائي مكتب (PRS) في إطار مراجعة الإجراءات التصحيحية تقديم المساعدة الفنية وتيسير التفاوض وإصدار أوامر وإصدار إجراءات تصحيحية إضافية واتخاذ إجراءات أخرى ضرورية لتحقيق الامتثال أو أي مما سبق. بمجرد صدور قرار مكتب (PRS) بوصول المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة إلى الامتثال الكامل بتنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة، سيصدر مكتب (PRS) خطاب إغلاق يحدد الإجراءات التصحيحية المطلوبة وكيف استوفت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة المتطلبات.

**(ص) وصول الطرفين المتنازعين إلى المعلومات أثناء التحقيق**

يجب على مكتب (PRS) التحقيق في الشكوى وجمع الأدلة ذات الصلة وتحديد هل انتهكت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة قوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولاية أم لا. **لا تفرض لوائح قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) الفيدرالية على مكتب (PRS) السماح للطرفين المتنازعين بالاطلاع على المستندات المقدمة من الطرف الآخر.** ولكن يشترط مكتب (PRS) *بشكل عام* أن يتلقى كلا الطرفين الأنواع التالية من المستندات إذا قُدِّمَت تلك المستندات إلى مكتب (PRS):

* طلب تقديم الشكوى إلى مكتب (PRS) وأي مستندات إضافية مرفقة معه مُقدَّمة إلى مكتب (PRS).
* تقديم التقرير المحلي للمديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة.
* المستندات الإضافية التي يرى مكتب (PRS) أن لها تأثير جوهري في قراره والتي لا يمكن للطرف الآخر الوصول إليها.
* دفوع الشكوى.
* تقارير الإجراءات التصحيحية النهائية والمستندات المقدمة ذات الصلة بها، ما لم يذكر مكتب (PRS) خلاف ذلك.

إذا كانت لديك أسئلة تتعلق بتبادل المعلومات أثناء فترة النظر في شكواك، يمكنك التحدث مع أخصائي مكتب (PRS) المُعيَّن للنظر في قضيتك.

**(ق) الطابع النهائي للقرار**

قرارات مكتب نظام حل المشاكل (PRS) نهائية ولا يجوز الطعن عليها. ومع ذلك، يجوز لأي الطرفين أو كليهما التماس الوساطة أو عقد جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة من خلال مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) في المشاكل نفسها التي ينظر فيها مكتب نظام حل المشاكل (PRS). جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة إجراء قانوني جديد، ولا يجوز أن يكون الغرض منها مراجعة قرار مكتب نظام حل المشاكل (PRS). وقرار جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة الصادر عن مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) ملزم للطرفين، ويجوز الطعن عليه.

إذا اعتقد أي الطرفين أن أي حقائق مكتشفة في القرار النهائي الخطي الصادر عن مكتب نظام حل المشاكل (PRS) تتعارض مع المستندات المقدمة إلى مكتب (PRS) أثناء التحقيق، يجوز للطرف إخطار مكتب (PRS) خطيًا بذلك في غضون 10 (عشرة) أيام ميلادية من تاريخ صدور القرار الخطي. يجوز لمكتب نظام حل المشاكل (PRS) أن يختار تصحيح أي حقائق مكتشفة تتعارض مع السجل وتؤثر في النتيجة والاستنتاجات في القرار النهائي الخطي.

يجب في طلب تصحيح الحقائق:

* تحديد مكان الحقيقة المكتشفة برقم الصفحة والقسم في القرار النهائي الخطي المنصوصة فيه الحقيقة المكتشفة، وتحديد مكان أي تناقض **في المستندات والمعلومات المقدمة أثناء التحقيق**.
* شرح الأسباب التي تجعل الطرف يعتقد بوجود تناقض في الحقيقة المكتشفة.
* توضيح كيف تؤثر الحقيقة المكتشفة المتناقضة في النتيجة والاستنتاجات.

لن ينظر مكتب (PRS) في طلبات التصحيح التي لم تُستلَم خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ صدور القرار النهائي الخطي أو التي لا تحتوي على المعلومات المذكورة أعلاه.

سيراجع مكتب (PRS) طلب التصحيح لتحديد الإجراء اللازم والمناسب في هذه الظروف، إن وُجِدَ. قد يستغرق إكمال هذه الخطوات الصغيرة ستين (60) يومًا على الأقل من تاريخ تقديم الشكوى الأصلي، ولكن لن يؤخر مكتب (PRS) إنفاذ أي إجراءات تصحيحية مطلوبة في القرار النهائي الخطي الصادر عن مكتب (PRS).

**(ر) الوساطة وشكاوى التعليم الخاص**

نشجع الطرفان المتنازعان على مواصلة العمل معًا لحل نزاعاتهما. وينص قانون التعليم الخاص الفيدرالي على إتاحة الوساطة الطوعية للمساعدة في حل النزاعات. ويجوز للطرفين في أي وقت الموافقة على المشاركة طوعًا في وساطة من خلال مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) حتى لو قُدِّمَت شكوى التعليم الخاص بالفعل. *إذا وافق الطرفان على الدخول في وساطة مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) في مسائل هي أيضًا موضوع شكوى منظور فيها في الوقت نفسه أمام مكتب نظام حل المشاكل (PRS)، يُشجَّع الطرفان على إخطار مكتب (PRS)ين بالوساطة الجارية من خلال مكتب (BSEA) والشكوى المُقدَّمة إلى مكتب (PRS).*

إذا كان ادعاء مُثار في شكوى هو نفسه موضوع وساطة مكتب (BSEA)، سيطلب مكتب (PRS) من الطرفين الموافقة طوعًا على تمديد الجدول الزمني لتحقيق مكتب (PRS) في تلك الادعاءات.

* إذا **وافق** الطرفان على تمديد الجدول الزمني لتحقيق مكتب (PRS) في الشكوى المقدمة إليه وحلها بغرض الوساطة، سيؤجل النظر في الشكوى. وسيُعيَّن أخصائي من مكتب (PRS) أثناء وقت تأجيل النظر في الشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS) بموافقة الطرفين لمتابعة القضية واستئناف التحقيق فيها إذا لم يتمكن الطرفين أثناء الوساطة من حل أي من الادعاءات المثارة في الشكوى. ويجوز لأخصائي مكتب (PRS) طلب الحصول على معلومات من الأطراف ذات الصلة بالوساطة، مثل التواريخ المقررة لعقد الوساطة. سيتصل أخصائي مكتب (PRS) بعد التواريخ المقررة لعقد الوساطة بالطرفين لمعرفة هل حُلَّت الادعاءات المُثارة في الشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS) أم لا، وسيُنظَر في ذلك الوقت في أي ادعاءات متبقية لم تُحَل وفقًا للمتطلبات المنصوص عليها في هذا الدليل.
* إذا **لم يوافق** جميع الأطراف على تمديد الجدول الزمني لتحقيق مكتب (PRS) في الشكوى المقدمة إليه لغرض الوساطة، سيوصل مكتب (PRS) التحقيق وسيصدر قرارًا نهائيًا خطيًا بموجب القانون ["](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507)34 C.F.R. § 300.152(a) and (b)(1)(i)".

إذا حلَّت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة والشاكي جميع الادعاءات المُثارة في الشكوى أو جزء منها، يجوز للشاكي سحب الشكوى أو سحب بعض الادعاءات الواردة في الشكوى. ويجوز لمكتب (PRS) إغلاق الشكوى بناء على طلب الشاكي، ما لم يصدر بالفعل قرار واستنتاج خطي بعدم الامتثال أو ما لم تنشأ ظروفًا أخرى تفرض على مكتب (PRS) اتخاذ مزيد من الإجراءات. ويجوز لمكتب (PRS) أن يتصرف على النحو الذي يراه مناسبًا لمعالجة أي عدم امتثال منهجي أو مشاكل لم تُحَل من خلال الوساطة.

**(ش) جلسات جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة وشكاوى التعليم الخاص**

يجب على مكتب (PRS) تعليق تحقيقاته في أي مشاكل مُثارة في شكوى مقدمة إليه وهي الوقت نفسه موضوع جلسة استماع متزامنة منعقدة لدى مكتب (BSEA) إلى حين انتهاء جلسة الاستماع هذه، وذلك وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.152(c)(1)".

* إذا كانت الشكوى المُقدَّمة إلى مكتب (PRS) تتضمن ادعاءات بانتهاكات **ليست قيد النظر** في جلسة استماع مكتب (BSEA)، يجب حل هذه الادعاءات خلال الجدول الزمني البالغ 60 يومًا مع مراعاة أي تمديدات مسموح بها.
* إذا كانت جميع الادعاءات المُثارة في الشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS) هي أيضًا موضوع طلب جلسة استماع مكتب (BSEA)، يجب على مكتب (PRS) تأجيل النظر في الشكوى المقدمة إليه حتى يصدر مكتب (BSEA) قرارًا نهائيًا أو تنتهي الجلسة.

سيُعيَّن أخصائي من مكتب (PRS) أثناء وقت تأجيل النظر في شكوى مقدمة إلى مكتب (PRS) أو في أي ادعاءات في شكوى مقدمة إلى مكتب (PRS) إلى حين صدور قرار جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة المنعقدة لدى مكتب (BSEA)، وذلك لمتابعة حالة القضية لدى مكتب (BSEA) ولاستئناف تحقيق مكتب (PRS) في أي ادعاءات لم تحلها وساطة مكتب (BSEA). وفيما يتعلق بالمشاكل المؤجل النظر فيها أثناء فترة جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة المنعقدة لدى مكتب (BSEA)، سيُقرر مكتب (PRS) هل هناك أي مشاكل مُثارة في الشكوى المقدمة إليه لم تتناولها جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة أم لا بمجرد انتهاء النظر في موضوع جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة المنعقدة لدى مكتب (BSEA). وإذا ظلت أي مشاكل دون حل، سيستأنف مكتب (PRS) التحقيق فيها.

إذا أصدر قاضي جلسة استماع بمكتب (BSEA) حكمًا في مشكلة قيد النظر في جلسة استماع الإجراءات القانونية الواجبة تشمل الطرفين نفسهما، يصبح قرار قاضي جلسة الاستماع مُلزِمًا في هذه المشكاة وممنوع على مكتب (PRS) التحقيق في المشكلة نفسها، وذلك وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.152(c)(2)(i)".

**(ت) حظر الانتقام**

يأخذ الانتقام شكل التخويف أو التهديد أو الإكراه أو التمييز. ويجب على الطرف الذي يعتقد أن مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة قد شاركت في أنشطة انتقامية الاتصال بمكتب (PRS).

يتمتع مكتب الحقوق المدنية (OCR) بوزارة التعليم الأمريكية بسلطة إنفاذ الحق القانوني في التحرر من الانتقام بموجب قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية التي تحظر التمييز على أساس الإعاقة والجنس والعرق واللون والعمر والأصل القومي. ويمكن أيضًا تقديم شكاوى إلى مكتب الحقوق المدنية بشأن ادعاء الانتقام بسبب تقديم شكوى على العنوان التالي:

Office for Civil Rights-Boston Office  
U.S. Department of Education  
5 Post Office Square, 8th Floor  
Boston, MA 02109-3921

Phone: 617-289-0111  
FAX: 617-289-0150; TDD: 877-521-2172  
Email: [OCR.Boston@ed.gov](mailto:OCR.Boston@ed.gov%20)

**(ث) الشكاوى المتعلقة بالطلاب الملتحقين بمدارس خاصة على نفقتهم الخاصة**

يستطيع مسؤول مدرسة خاصة في بعض الظروف تقديم شكوى إلى مكتب (PRS) بشأن هل تستوفي وكالة تعليمية محلية متطلبات معينة في قانون التعليم الخاص الفيدرالي حول الخدمات المنصفة للطلاب أصحاب الهمم الملتحقين بمدارس خاصة حسب رغبة أولياء أمورهم. ويستطيع مسؤول المدرسة الخاصة تقديم شكوى إلى مكتب (PRS) وادعاء أن الوكالة التعليمية المحلية لم تمتثل لمتطلبات إيجاد الأطفال المعنية بتحديد الطلاب الملتحقين بمدارس خاصة حسب رغبة أولياء أمورهم المؤهلين للحصول على خدمات منصفة، أو لم تدخل في مشاورات هادفة وفي الوقت المقرر، أو لم تأخذ بعين الاعتبار على النحو اللازم آراء المدرسة الخاصة في التخطيط للخدمات. لمعرفة مزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على القانون "34 C.F.R. § 300.136".

**(خ) السلطة الإشرافية العامة للوزارة**

تتحمل الوزارة [مسؤوليات الإشراف العام](https://www.doe.mass.edu/sped/) بموجب الجزء (ب) في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA). وتقدم الوزارة المساعدة الفنية وتراقب تطبيق الجزء (ب) في قانون (IDEA) ولوائحه وتطبيق قوانين ولوائح التعليم الخاص في ولاية ماساتشوستس، وذلك في إطار اضطلاعها بمسؤوليات الإشراف العام.وتستخدم الوزارة المعلومات التي جمعها مكتب (PRS) أثناء أنشطة المساعدة الفنية التي نفذها وإجراءات تقديم الشكاوى التي يتبعها، وذلك لتوجيه أنشطتها الإشرافية العامة التي تشمل اتباع إجراءات العناية الواجبة في الادعاءات الموثوقة.

1. **مسرد المصطلحات**

فيما يلي مسرد بعض المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذا المستند.

1. **مكتب طعون التعليم الخاص** **(BSEA)** هو كيان منفصل عن مكتب نظام حل المشاكل (PRS)، ويجري جلسات استماع الإجراءات القانونية الواجبة ويصدر أحكام وقرارات في أي مسألة تتعلق بالأهلية والتقييم والالتحاق والبرامج التربوية الفردية (IEPs) وتقديم التعليم الخاص ووسائل الحماية الإجرائية للطلاب أصحاب الهمم. للاطلاع على مزيد من المعلومات عن مكتب (BSEA)، تفضل بزيارة الرابط التالي: https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals.
2. **الشاكي** هو الشخص أو المنظمة الذي/التي قدَّم/قدَّمت شكوى للمكتب.
3. **طلب الشكوى (أو الطلب)** يُشير هذا المصطلح إلى [نموذج طلب تقديم الشكوى](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) لمكتب (PRS) أو المستندات الأخرى المستخدمة لتقديم شكوى إلى مكتب (PRS). ويجب أن يتوافق طلب الشكوى مع المتطلبات المذكورة في النقطة (1)-(هـ) والنقطة (1)-(و) في القسم الثالث في هذا الدليل.
4. **الموافقة** تعني إذن خطي مُقدَّم عن علم.
5. **خطة الإجراء التصحيحي** **("CAP")** يُشير هذا المصطلح إلى الجزء المذكور في القرار النهائي الصادر عن مكتب (PRS) بعدم الامتثال الذي يحدد للمديرية التعليمية أو المدرسة أو أي كيان آخر الإجراءات اللازمة لتحقيق الامتثال للمتطلبات القانونية السارية. قد يفرض مكتب (PRS) على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تنفيذ بعض الإجراءات المحددة أو اتخاذ خطوات مناسبة أخرى لمعالجة لعدم امتثالها للقوانين أو اللوائح ذات الصلة على النحو المُبيَّن في قرار مكتب (PRS).
6. **اليوم** يُشير هذا المصطلح إلى اليوم الميلادي ما لم يُذكَر خلاف ذلك وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.11".
7. **الوزارة** يُشير هذا المصطلح إلى وزارة التعليم الابتدائي والثانوي بولاية ماساتشوستس.
8. **قرار الامتثال** يصدر عندما يقرر مكتب (PRS) أن مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة تمتثل للمتطلبات القانونية السارية.
9. **قرار عدم الامتثال** يصدر عندما يقرر مكتب (PRS) أن مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة لم تطبق المتطلبات القانونية السارية أو لا تطبقها.
10. **شكاوى التعليم العام** يشير هذا المصطلح إلى الشكاوى التي لا تستوفي تعريف شكاوى التعليم الخاص، ولكنها تتعلق بتوفير تعليم مُموَّل من المال العام من مديرية تعليمية أو مدرسة أو أي جهة أخرى تتلقى تمويلاً ولائيًا أو فيدراليًا.
11. **قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA)** هو القانون الفيدرالي الذي يوفر سبل حماية للطلاب أصحاب الهمم المؤهلين التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر الحق في الحصول على تعليم عام مناسب ومجاني (FAPE) في البيئة الأقل تقييدًا (LRE). يفرض قانون (IDEA) على الوزارة وضع نظام لإدارة الشكاوى على مستوى الولاية من أجل حل النزاعات المتعلقة بالامتثال لسبل الحماية المنصوص عليها في الجزء (ب) من قانون (IDEA) ولوائحه. تفرض اللوائح الفيدرالية التي تطبق الجزء (ب) من قانون (IDEA) على الوزارة التحقيق في شكاوى التعليم الخاص المقدمة من أي شخص أو منظمة، بما في ذلك الشكاوى الواردة من ولايات أخرى، التي تحتوي على جميع المعلومات المطلوبة وفقًا للأحكام المنصوص عليها من القانون ["34 C.F.R. §§300.151"](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.151)  إلى ["300.153"](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.153)*.*
12. **التقرير المحلي** هو مستند يخاطب الوزارة أعده الطرف المشكو ضده، ويتناول رسميًا الادعاءات الواردة في الشكوى.
13. **الطرفان/الطرفين** يشمل هذا المصطلح الأفراد أو المنظمات التي تقدم شكاوى إلى مكتب (PRS) والمديريات التعليمية أو المدارس أو الوكالات العامة التي تُقدَّم الشكاوى ضدها.
14. **الطالب الملتحق بمدرسة خاصة حسب رغبة ولي أمره** يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى الطالب الذي يرتاد مدرسة خاصة في ولاية ماساتشوستس على نفقته الخاصة أو الطالب الذي يتعلم تعليم منزلي. وهذا يعني أن ولي أمره أو الوصي عليه أو فرد آخر أو منظمة أخرى يدفع رسوم الطالب (إن وُجِدَت) وليس المديرية التعليمية أو الوكالة العامة. لا يدخل في هذا المصطلح الطالب الذي قرر فريق برنامجه التربوي الفردي إلحاقه بمدرسة تعليم خاص خاصة معتمدة أو برنامج تعليم خاص خاص معتمد.
15. **مكتب (PRS)** يُشير هذا المصطلح إلى مكتب نظام حل المشاكل التابع للوزارة، وهو المكتب المسؤول في الوزارة عن التعامل مع شكاوى الجمهور على النحو المُوضَّح في هذا الدليل.
16. **أخصائي مكتب (PRS)** هو أحد موظفي الوزارة الذي يجيب عن الأسئلة ويرد على الشكاوى ويجري التحقيقات في مزاعم عدم الامتثال ويقدم معلومات عن متطلبات التعليم إلى الجمهور والمديريات التعليمية.
17. **الوكالة العامة** يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى الوكالات التعليمية المحلية (LEAs) والوزارة بصفتها الوكالة التعليمية بالولاية (SEA) وأي كيانات أخرى مشمولة في القانون "34 C.F.R. § 300.33".
18. **الدفوع** يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى رد الشاكي على التقرير المحلي. ويجوز للشاكي تقديم دفوعه إلى مكتب (PRS)، ولكنه ليس مُلزمًا بذلك.
19. **طلب التقرير المحلي (RLR)** هو خطاب يصدر عن مكتب (PRS) أثناء النظر في الشكوى، ويُوجَّه إلى الطرف المشكو ضده. يمنح طلب التقرير المحلي هذا الطرف فرصة الرد على الشكوى وعرض اقتراح لحل الشكوى (وفقًا لتقديره الخاص)، ويقدم للطرفين المتنازعين فرصة المشاركة طوعًا في الوساطة. ويجوز أيضًا أن يُطلَب في هذا الطلب الحصول على معلومات و/أو مستندات محددة قد تساعد الوزارة في تحقيقها في المخاوف المُثارة في الشكوى.
20. **الانتقام** يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى أي شكل من أشكال التخويف أو التهديد أو الإكراه أو التمييز الموجه ضد فرد لأنه مارس حقوقه القانونية في تقديم شكوى إلى مكتب (PRS).
21. **المديرية التعليمية** يشمل هذا المصطلح في هذا الدليل مدرسة عامة أو مديرية تعليمية أو مدرسة افتراضية بالولاية أو مدرسة ميثاق مستقلة.
22. **المدرسة** يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى مدرسة عامة أو جمعية تعاونية تعليمية أو مدرسة تعليم خاص خاصة معتمدة من الوزارة **أو** برنامج/التحاق تعليم خاص خاص معتمد من الوزارة.
23. **التعليم الخاص** يُشير هذا المصطلح إلى التعليم المُصمَّم خصيصًا لتلبية الاحتياجات الفريدة للطالب المؤهل أو إلى الخدمات ذات الصلة اللازمة لفهم المناهج الدراسية العامة، ويشمل هذا المصطلح البرامج والخدمات المنصوص عليها في قوانين ولوائح التعليم الخاص الولائية والفيدرالية.
24. **شكوى التعليم الخاص** هي شكوى مكتوبة مُوقَّع عليها تستوفي المتطلبات المنصوص عليها من النقطة (1)-(هـ) إلى النقطة (1)-(و) في القسم الثالث في هذا الدليل، وتتعلق بادعاء أن مدرسة عامة أو مديرية تعليمية أو مدرسة تعليم خاص خاصة معتمدة أو جمعية تعاونية تعليمية أو الوزارة أو جهة أخرى تتلقى تمويلاً ولائيًا أو فيدراليًا قد انتهكت الجزء (ب) من قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) أو لوائحه أو قوانين التعليم الخاص بالولاية أو لوائحه أو سياساته أو إجراءاته، وتتعلق بطالب واحد أو بمجموعة من الطلاب.
25. **وساطة التعليم الخاص** هي عملية طوعية لحل النزاعات المتعلقة بالتعليم الخاص تحت إدارة مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA). وتتضمن وسيط مُدرَّب ومحايد يعمل على مساعدة الطرفين المتنازعين في حل النزاعات أو حل المشاكل. للاطلاع على مزيد من المعلومات عن الوساطة في مكتب (BSEA) انقر [هنا](https://www.mass.gov/mediation-at-the-bsea).
26. **الطرف الثالث** هو شخص ليس طالبًا بالغًا أو ولي الأمر/الوصي القانوني للطالب.