

مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System Office"

دليل إجراءات تقديم شكاوى التعليم الخاص لعموم الولاية

نسخة مُحدّثة في 29 مايو 2025

جدول المحتويات

4	1) نبذة عن مكتب نظام حل المشاكل (PRS) وعن هذا الدليل
6	2) المساعدة الفنية
6	3) سلطات/اختصاصات مكتب نظام حل المشاكل (PRS)
7	4) تقديم شكوى التعليم الخاص
8	أ) تقديم نسخة من الشكوى إلى الطرف الآخر
9	ب) السرية ووصول الأطراف الثالثة إلى المعلومات
9	5) المحتوى الواجب ذكره في الشكوى
11	6) المهلة الزمنية لتقديم شكوى التعليم الخاص
11	أ) تاريخ الاستلام
11	ب) إجراءات النظر في الشكوى
12	7) محاولات التوصل لحل أثناء النظر في الشكوى
12	8) الجداول الزمنية للتحقيق
13	9) سحب الشكوى
13	10) إجراء التحقيق
14	أ) فرصة الشاكي الأخيرة لتقديم معلومات إضافية
14	ب) الطلبات اللاحقة المحتملة للحصول على معلومات
15	11) اتخاذ القرار

15.....	(12) الإجراء التصحيحي
17.....	(13) وصول الطرفين المتنازعين إلى المعلومات أثناء النظر في الشكاوى
18.....	(14) الطبيعة النهائية للقرارات
19.....	(15) النظر في شكاوى التعليم الخاص أمام مكتب (BSEA) ومكتب (PRS)
19.....	(أ) الوساطة والنظر في شكاوى التعليم الخاص أمام مكتب (PRS)
20.....	(ب) جلسات الاستماع المنعقدة حسب الإجراءات القانونية الواجبة وشكاوى التعليم الخاص المنظورة أمام مكتب (PRS)
21.....	(16) حظر الانتقام
22.....	(17) الشكاوى المتعلقة بالطلاب الملتحقين بمدارس خاصة على نفقتهم الخاصة
22.....	(18) السلطة الإشرافية العامة للإدارة
23.....	(19) مسرد المصطلحات

يُسهّل مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System" المعروف اختصارًا بـ (PRS) التابع لإدارة التعليم الابتدائي والثانوي بولاية ماساتشوستس "Department of Elementary and Secondary Education" (المُشار إليها من الآن فصاعدًا باسم "الإدارة") على الطلاب والأسر والمديريات التعليمية وأفراد المجتمع الآخرين الوصول إلى المعلومات المتعلقة بحقوق الطلاب والخيارات التعليمية، كما يسهل عليهم الوصول إلى منصة لحل النزاعات تتميز بالسرعة والدقة والإنصاف.

(1) نبذة عن مكتب نظام حل المشاكل (PRS) وعن هذا الدليل

تلتزم الإدارة بمساعدة الأفراد والمدارس والمديريات التعليمية على حل المشاكل، وتشجع المديريات التعليمية والمدارس على اتخاذ إجراءات سريعة للرد على الأسئلة والمخاوف بشأن البرامج التعليمية للطلاب. وينوب مكتب نظام حل المشاكل (PRS) عن الإدارة في النظر الشكاوى وفقًا للقوانين واللوائح الفيدرالية والولائية السارية. ويقتصر اختصاص هذا الدليل على الإجراءات المعنية بالنظر في الشكاوى التي تزعم انتهاك [الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم "Part B of the Individuals with Disabilities Education Act" المعروف اختصارًا بـ \(IDEA\) ولوائحه التنفيذية](#) أو انتهاك قانون التعليم الخاص الولائي ([القانون "M.G.L. c. 71B"](#)) أو اللوائح التنفيذية الولائية للتعليم الخاص ([القانون "603 C.M.R. 28.00"](#) أو [القانون "603 C.M.R. 18.00"](#)).

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

يُرجى العلم بأن هذا الدليل يعرض إجراءات تقديم شكاوى التعليم الخاص وفقًا للتعريف المنصوص عليه في [مصدر المصطلحات](#). إذا كنت ترغب في تقديم شكاوى التعليم العام، يُرجى التواصل مع مكتب (PRS) للاطلاع على مزيد من المعلومات عنها. ويُرجى العلم بأن إجراءات النظر في شكاوى التعليم الخاص تتضمن بعض المتطلبات التي تنطبق على شكاوى بعينها دون أخرى. على سبيل المثال: لا ينطبق الجدول الزمني للتوصل إلى حل المُتَّبَع في شكاوى التعليم الخاص على شكاوى التعليم العام.

التواصل مع مكتب (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 أحد أخصائي مكتب (PRS) من الساعة 8:45 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً في جميع أيام العمل، وفيما يلي بيانات الاتصال بهم:

مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System Office"

إدارة التعليم الابتدائي والثانوي بولاية ماساتشوستس "Massachusetts Department of Elementary and Secondary

"Education

135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

رقم الهاتف الرئيسي: 781-338-3700

رقم نظام الاتصال الكتابي للصم والبكم: 1-800-439-2370

رقم الفاكس: 781-338-3710

عنوان البريد الإلكتروني: DESECompliance@mass.gov

تستطيع الإدارة الاستعانة بمتترجمين فوريين يمكنهم تقديم خدمات الترجمة الفورية عند الطلب إلى أكثر من 140 لغة أثناء المكالمات الهاتفية. ويجوز لموظفي مكتب (PRS) التواصل فوراً مع مترجمين فوريين عبر الهاتف عند الحاجة لتقديم خدمات الترجمة الفورية لتيسير المحادثات.

عندما تُرسل رسالة إلكترونية إلى صندوق بريد الامتثال التابع لمكتب (PRS)، سيعاد توجيه هذه الرسالة الإلكترونية إلى أحد أخصائيي مكتب (PRS) للرد عليها حسب الاقتضاء. إذا كانت الرسالة الإلكترونية مكتوبة بلغة أخرى غير الإنجليزية، سيترجم مكتب (PRS) الرسالة الإلكترونية وسيتابع المسألة حسب الاقتضاء، وقد يشمل ذلك إصدار رد مكتوب مُترجم إلى اللغة التي أرسلت بها الرسالة الإلكترونية الأصلية.

يسعى مكتب (PRS) جاهداً إلى تيسير الوصول إليه لجميع الأطراف المهتمة مثل الأسر والمعلمين وأفراد المجتمع. ولتحقيق هذه الغاية، تُعرض معلومات عن مكتب (PRS) والنظام على [الموقع الإلكتروني للإدارة](#)، وتُذكر هذه المعلومات في [إشعار الضمانات الإجرائية لأولياء الأمور](#) "Parent's Notice of Procedural Safeguards".

نور أخصائيي مكتب نظام حل المشاكل (PRS)

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

(2) 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.

(3) سلطات/اختصاصات مكتب نظام حل المشاكل (PRS)

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

- شكوى تطعن في قرار تحديد أهلية صادر عن مديرية تعليمية أو 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)، ويشمل هذا البند الشكاوى المُقدّمة بغرض استرداد قيمة الرسوم الدراسية لطالب واحد أو بغرض إلحاق طالب 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 Part B) أو لوائحه التنفيذية أو قوانين التعليم الخاص الولائية أو لوائحه التنفيذية.

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 أي ادعاءات لا يتمتع مكتب (PRS) باختصاص النظر فيها. وإذا كان مكتب (PRS) لا يتمتع باختصاص النظر في أي من الادعاءات في الشكوى، سيُصدر 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، سيُصدر مكتب (PRS) إشعارًا كتابيًا إلى الأطراف المتنازعة يحدد فيه الادعاءات المغلقة وأسباب إغلاقها ويحدد الادعاءات إلى الطرفين التي سينظر فيها لأنها تقع ضمن سلطته.

يُرجى قراءة الإرشادات التالية من مكتب برامج التعليم الخاص التابع لوزارة التعليم الأمريكية "U.S. Department of Education's [Office of Special Education Programs](#)" للاطلاع على معلومات إضافية عن شكاوى الولاية.

(4) تقديم شكاوى التعليم الخاص

يجوز لأي فرد أو منظمة تقديم شكاوى إلى مكتب نظام حل المشاكل حتى ولو كان هذا الفرد أو هذه 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 أي وكالة حكومية لوفقاً للتعريف المنصوص عليه في القانون "34 C.F.R. § 300.33" تدّعي عدم امتثالها لأحد المتطلبات التالية:

- الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA).
- اللوائح التنفيذية للجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) المنصوص عليها في القانون "30034 C.F.R. §".
- قانون التعليم الخاص بولاية ماساتشوستس "Massachusetts Special Education Law" (المعروف اختصاراً بالقانون "M.G.L. C. 71B").
- لوائح التعليم الخاص بالإدارة المنصوص عليها في القانون "603 C.M.R. 28.00" أو القانون "603 C.M.R. 18.00".

يجوز أن تدّعي الشكاوى المُقدّمة إلى مكتب (PRS) وقوع انتهاكات بحق طالب واحد أو مجموعة من الطلاب، ويجوز الإشارة إلى هذا النوع من الشكاوى باسم شكاوى منهجية.

يقبل مكتب (PRS) الشكاوى من خلال نظامه الإلكتروني المتاح من خلال صفحته الإلكترونية: doe.mass.edu/prs/. ويعرض الموقع الإلكتروني تعليمات كيفية استكمال طلب تقديم الشكاوى.

ويمكنك أيضًا الاطلاع بسهولة على طلب تقديم الشكاوى على الموقع الإلكتروني لمكتب (PRS)، والطلب متاح بعدة لغات ويمكن ترجمته إلى لغات إضافية حسب الحاجة. كما يجوز تقديم الشكاوى بأي لغة. إذا علّم مكتب (PRS) أن الشاكي يتحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية،

¹ تتدرج الإدارة في تعريف الوكالة العامة المنصوص عليه في القانون "34 C.F.R. § 300.33" بصفتها الوكالة التعليمية بالولاية. وبالتالي، يجوز لأي فرد أو منظمة تقديم شكاوى إلى مكتب نظام حل المشاكل (PRS) تدّعي انتهاك الإدارة الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) أو لوائح التنفيذ وفقاً للقانون "34 C.F.R. Part 300"، خصوصاً المواد من "34 C.F.R. §§300.151" إلى "34 C.F.R. §§300.153". ويجب أن تستوفي أي شكاوى من هذا النوع المتطلبات المنصوص عليها في القانون "34 C.F.R. § 300.153"، وسيُنظر في هذه الشكاوى وفقاً للمتطلبات المذكورة في الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) ولوائح التنفيذ وفي هذا الدليل. ولكن يُرجى العلم بأن مكتب (PRS) غير مُلزم بقبول أو بالنظر في الشكاوى المُقدّمة ضد الإدارة بموجب القوانين الولائية أو اللوائح التنفيذية الولائية، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر القانون "G.L. c. 71B" أو القانون "603 CMR 18" أو القانون "603 CMR 28".

سيتواصل مكتب (PRS) مع الشاكي باللغتين الإنجليزية ولغته التي ينطق بها في جميع المراسلات الشفهية والكتابية. إذا قُدمت شكوى إلى مكتب (PRS) بلغة أخرى غير الإنجليزية، سيطلب المُحقّق ترجمة الشكوى. يوصي مكتب (PRS) باستخدام نموذج تقديم الشكوى الإلكتروني، ولكن الشاكين غير مُلزمين باستخدامه (انظر أدناه للاطلاع على معلومات إضافية عن الطرق الأخرى لتقديم شكوى).

عادة لا يصدر مكتب (PRS) تقارير قياسية حول الشكاوى المقدمة إليه من شخص مجهول. ومع ذلك، يجوز لمكتب (PRS) استخدام المعلومات الواردة في شكوى مقدمة من مجهول حسب ما يراه المكتب مناسباً لممارسة السلطة الإشرافية العامة للإدارة (يُرجى الاطلاع على [القسم \(الثامن عشر\)](#) في هذا الدليل لمعرفة مزيد من المعلومات).

الطرق الأخرى لتقديم شكوى

إضافة إلى طلب تقديم الشكوى الإلكتروني المذكور سابقاً، يقبل مكتب (PRS) الشكاوى المقدمة عبر الفاكس والبريد الإلكتروني والبريد الأمريكي والمقدمة شخصياً يدًا بيد. ويجوز لأي شخص يفضل -أو يحتاج إلى- استخدام 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 الدعم. 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):

مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System Office"

إدارة التعليم الابتدائي والثانوي بولاية ماساتشوستس "Massachusetts Department of Elementary and Secondary

"Education

135 Santilli Highway- Everett, MA 02149

رقم الهاتف الرئيسي: 781-338-3700

رقم نظام الاتصال الكتابي للصم والبكم: 1-800-439-2370

رقم الفاكس: 781-338-3710

عنوان البريد الإلكتروني: DESECompliance@mass.gov

أ) 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 تُقدّم فيه الشكوى إلى مكتب (PRS). إذا قُدمت الشكوى من خلال طلب تقديم الشكوى الإلكتروني، سترسل نسخة من الشكوى وأي مستندات تم تحميلها إرسالاً تلقائياً إلى الكيان الذي حدده الشاكي.

(ب) السرية ووصول الأطراف الثالثة إلى المعلومات

تُخزّن المعلومات المتعلقة بشكاوى مكتب (PRS) في قاعدة بيانات إلكترونية، ويخضع أولئك الذين يستطيعون الوصول إلى هذه القاعدة لسياسات ومعايير أمن المعلومات في ولاية ماساتشوستس " [Commonwealth of Massachusetts Information Security Policies and Standards](#)".

لن يصفح مكتب (PRS) عن المعلومات الشخصية للطالب مع أي طرف ثالث إلا بعد تلقي مكتب (PRS) موافقة خطية تُصرّح له بالإفصاح عن هذه المعلومات أو بعدما يتلقى مكتب (PRS) أي مستندات أخرى تُصرّح للطرف الثالث بالوصول إلى معلومات محمية لا يجوز الاطلاع عليها إلا بتصريح (مثال: استجابة لأمر استدعاء أو أمر محكمة صادر حسب الأصول القانونية وفقًا للقانون " [34 C.F.R. § 99.31\(a\)\(9\)\(i\) and \(ii\)](#)").

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

إذا قدّم 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 تُصرّح له بالإفصاح عن المعلومات الشخصية للطالب، ستُحجّب أي معلومات شخصية للطالب من مراسلات مكتب (PRS) والقرارات المُقدّمة إلى الشاكي. قد لا يكون الحجب كافيًا في بعض الحالات لمنع الإفصاح عن المعلومات الشخصية للطالب. ويجوز لمكتب (PRS) في هذه الحالات المحدودة اتخاذ قرار بعدم تقديم نسخة من قراره أو مراسلاته إلى الطرف الثالث الشاكي. وسيُعامل 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 المكتشفة والاستنتاجات وأسباب القرار النهائي وأي إجراءات تصحيحية تُعتبر مناسبة.

(5) المحتوى الواجب ذكره في الشكوى

لا يجب على الشاكي تقديم بيان مُحلّف أو مُوثّق 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 ومُوقّع 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 العامة أو الجمعية التعاونية التعليمية أو مدرسة الميثاق المستقلة أو مدرسة التعليم الخاص الخاصة المعتمدة أو الوكالة العامة -وفقاً للتعريف المنصوص عليه في [القانون "34 C.F.R. § 300.33"](#) - لم تمتثل للجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) [ولوائحه التنفيذية](#) المنصوص عليها في [القانون "34 C.F.R. Part 300"](#) أو قانون التعليم الخاص الولائي ولوائحه التنفيذية. ولا يجب ذكر أحكام قانونية أو لوائح تنظيمية محددة في الشكاوى أو الاستشهاد بها.

2. يجب ألا يزيد تاريخ وقوع الانتهاك المُدعى وقوعه في الشكوى المُقدّمة عن عام واحد من تاريخ استلام الشكوى، وذلك وفقاً [للقانون "300.15134 C.F.R. §"](#).

3. يجب أن تتضمن الشكوى الوقائع التي يستند إليها الادعاء.

4. توقيع الشاكي وبيانات الاتصال به.

5. 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 مشرداً أو شاباً مشرداً -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 واسم المدرسة التي يدرس فيها الطالب.

(4) وصف لطبيعة مشكلة الطالب يتضمن الحقائق المتعلقة بالمشكلة.

(5) اقتراح لحل المشكلة وفقاً لحد معرفة الطرف في وقت تقديم الشكوى والحد المتاح له.

يجب أيضاً على أي شكوى مُقدّمة إلى مكتب (PRS) تدّعي وقوع انتهاك لقانون التعليم الخاص الولائي (القانون "M.G.L. C. 71B") أو لوائح التعليم الخاص الولائية (القانون "603 C.M.R. 28.00" أو القانون "603 C.M.R. 18.00") من طرف مديرية تعليمية أو مدرسة عامة أو جمعية تعاونية تعليمية أو مدرسة ميثاق مستقلة أو مدرسة تعلم خاص خاصة معتمدة استيفاء المتطلبات 2-5 المذكورة أعلاه.

يجوز لمكتب (PRS) طلب الحصول على معلومات اختيارية معينة كجزء من إجراءاته للنظر في الشكوى إضافة إلى المعلومات الإلزامية المذكورة أعلاه. وتشمل هذه المعلومات على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: اسم 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 مُلزم بتقديم هذه المعلومات الاختيارية.

(6) المهلة الزمنية لتقديم شكوى التعليم الخاص

يجب ألا يزيد تاريخ وقوع الانتهاك المُدَّعى وقوعه في الشكوى المكتوبة المُقدَّمة إلى مكتب (PRS) عن عام واحد من تاريخ استلام الشكوى المكتوبة. يجوز للشاكي إدراج مراجع أو استشهادات بأحكام معينة في قوانين التعليم الخاص أو لوائحه الفيدرالية أو الولائية، ولكن ليس ملزمًا بذلك.

يجوز لمكتب (PRS) الحصول على معلومات تعود لما قبل المهلة الزمنية البالغة عام واحد، ويجوز له النظر في تلك المعلومات إذا كان هذا ضروريًا لمعرفة ما الذي حدث خلال المهلة الزمنية السارية البالغة عام واحد. ويجوز استخدام هذه المعلومات لتحديد السياق المناسب لتقييم الأحداث التي تقع في نطاق الشكوى.

(أ) تاريخ الاستلام

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

(1) أثناء ساعات العمل العادية: إذا استُلمت شكوى خلال ساعات العمل العادية (من الساعة 8:45 صباحًا إلى الساعة

5:00 مساءً في أيام العمل العادية)، ستُعتبر الشكوى مُستلمة في التاريخ نفسه.

(2) بعد ساعات العمل العادية: إذا استُلمت شكوى خارج ساعات العمل العادية (بعد الساعة 5:00 مساءً أو في عطلة

نهاية الأسبوع أو في الإجازات)، ستُعتبر الشكوى مُستلمة في يوم العمل التالي.

(ب) 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 استوفت شكوى المعايير المنصوص عليها في [القسم الخامس](#) بهذا الدليل، وكانت تقع ضمن اختصاص مكتب (PRS) على النحو المنصوص عليه في [القسم الثالث](#) بهذا الدليل، سيفتح مكتب (PRS) تحقيقًا في تلك الشكوى.

إذا قرَّر مكتب (PRS) عدم كفاية الشكوى بسبب عدم استيفاء المتطلبات الموضحة أعلاه، سيُخطر الشاكي والمديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة بقرار عدم كفاية الشكوى وبأسباب ذلك إخطارًا مكتوبًا.

وإذا لم تُفتح الشكوى لأنها لم تحتو على جميع المعلومات المطلوبة، يجوز للشاكي تقديم شكوى جديدة تحتوي على المعلومات المطلوبة التي ستُعامل معاملة الشكوى الجديدة والتي ستخضع لجدول زمني جديد حسب تاريخ التقديم الجديد.

يجوز لمكتب (PRS) وفقًا لتقديره الخاص توحيد شكاوى متعددة توحيدًا إداريًا إذا كانت تضم الطرفين نفسيهما. وسيُصدر مكتب (PRS) إشعارًا إلى الطرفين بأي توحيد إداري.

(7) محاولات التوصل لحل أثناء النظر في الشكوى

نشجع الطرفان المتنازعان على مواصلة العمل معًا لحل نزاعاتهما قبل تقديم الشكوى لمكتب (PRS) 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>.

(8) الجداول الزمنية للتحقيق

سُيُصدر مكتب (PRS) قرارًا خطيًا في غضون ستين (60) يومًا ميلاديًا من تاريخ تلقي شكوى التعليم الخاص. ويجوز لمكتب (PRS) تمديد الجدول الزمني للتحقيق في شكوى التعليم الخاص في إحدى الحالتين التاليتين:

- 1) يختار الطرفان طوعية المشاركة في الوساطة تحت رعاية الولاية، ووفقًا خطيًا على تمديد الجدول الزمني للتحقيق في الشكوى لإتاحة الوقت للوساطة.
- 2) توجد ظروف استثنائية في شكوى معينة تستلزم تمديد الجدول الزمني على النحو الذي يحدده مكتب (PRS)، وذلك لكل حالة على حدة.

ويدخل في تلك الظروف الاستثنائية عوامل مثل الكوارث الطبيعية أو الظروف غير المتوقعة أو وقوع أحداث فريدة في الشكوى الحالية تعيق قدرة مكتب (PRS) بإعاقه كبيرة عن التحقيق في شكوى في غضون ستين (60) يومًا أو تعيق الطرفين إعاقه كبيرة عن المشاركة في الإجراءات مشاركة هادفة.

إذا قرر مكتب (PRS) تمديد الجدول الزمني لمدة ستين (60) يومًا، سيُرسل أخصائي مكتب (PRS) للطرفين إشعارًا كتابيًا لإبلاغهم بالتمديد وأسباب التمديد والموعِد المُمدَّد الذي يُتَوَقَّع فيه صدور القرار الكتابي من مكتب (PRS).

يحدد مكتب (PRS) حسب تقديره أي تواريخ نهائية في الشكوى، ويشمل ذلك التاريخ النهائي لتقديم أي مستندات، ويُستثنى من ذلك مدة تمديد الجدول الزمني البالغة ستين (60) يومًا المذكورة 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.

(9) 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) المُعَيَّن للنظر في الشكوى.

(10) إجراء التحقيق

إذا استوفت شكوى المتطلبات الواردة في [النقاط من \(1\) إلى \(5\) في القسم الخامس](#) بهذا الدليل، سيُجري مكتب (PRS) تحقيقًا مستقلًا وسيحصل على جميع المعلومات ذات الصلة وسيطَّلَع عليها، وذلك كالتالي:

- سيمُنح مكتب (PRS) الشاكي فرصة تقديم معلومات إضافية عن الادعاءات الواردة في الشكوى سواء شفهيًا أو خطيًا، وذلك وفقًا للقانون "[34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(2\)](#)". إذا تلقى مكتب (PRS) معلومات إضافية من الشاكي قد تغير نطاق التحقيق (مثال: ادعاءات جديدة بعدم الامتثال) من النطاق المُحدَّد وفقًا لطلب الشكوى، يجوز عندئذٍ لمكتب (PRS) حسب تقديره إدراج الادعاءات الجديدة في نطاق التحقيق القائم أو توجيه الشاكي بتقديم شكوى جديدة لمكتب (PRS). إذا أدرج مكتب (PRS) الادعاءات الجديدة في نطاق التحقيق القائم، سيُرسل مكتب (PRS) إشعارًا بذلك إلى الطرف المشكو ضده.

- وسيمُنح مكتب (PRS) الوكالة العامة فرصة الرد على الشكوى، ويشمل ذلك على الأقل ما يلي
 - اقتراح لحل الشكوى وفقًا لتقدير الوكالة العامة.

- منح ولي الأمر الذي قدَّم شكوى والوكالة العامة فرصة المشاركة طوعًا في الوساطة وفقًا للقانون "[34 C.F.R. § 300.506](#)".

- يجوز لمكتب (PRS) إجراء تحقيق ميداني.
- يجوز لمكتب (PRS) إجراء مقابلات.
- يجوز لمكتب (PRS) النظر في البيانات والمعلومات ذات الصلة المتاحة للإدارة والمتعلقة بالادعاءات المثارة.
- يجوز لمكتب (PRS) إصدار طلب الاستجابة المحلية "Request for Local Response" المعروف اختصارًا بـ (RLR)، وهو خطاب صادر عن الإدارة إلى الطرف المشكو ضده يمنح هذا الطرف فرصة الرد على الشكوى وتقديم اقتراح لحل الشكوى (إذا اختار ذلك)، ويمُنح الطرفين المتنازعين فرصة المشاركة طوعًا في الوساطة وفقًا للقانون "[34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(3\)](#)". ويجوز أيضًا أن يلتمس طلب الاستجابة المحلية (RLR) الحصول على معلومات أو مستندات محددة قد تساعد الإدارة في تحقيقها في المخاوف المثارة 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 لمكتب (PRS) وفقاً لتقديره المطلق الموافقة على الدرس في تاريخ نهائي بديل.

○ إذا أقرت مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة بعدم الامتثال للمتطلبات السارية، يجوز لها تقديم مقترح بخطة إجراء تصحيحي "Corrective Action Plan" المعروفة اختصاراً بـ (CAP) إلى مكتب (PRS) للنظر فيها. وسيستخدم مكتب (PRS) قراراً مستقلاً بشأن أي عدم امتثال وأي إجراءات تصحيحية لازمة.

• يُطلق على الرد على طلب الاستجابة المحلية (RLR) اسم الاستجابة المحلية "Local Response" ويجب أن يتلقى الشاكي نسخة من الاستجابة المحلية والمستندات ذات الصلة بها. ومع ذلك، يجوز حجب بعض المعلومات في نسخة الاستجابة المحلية المرسلة إلى الشاكي لحماية المعلومات الشخصية للأطراف الثالثة.

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

أ) فرصة الشاكي الأخيرة لتقديم معلومات إضافية

نشجع الشاكي على تقديم كل المعلومات عند تقديم شكواه، ويشمل هذا أي مستندات ذات صلة بادعاءاته. ويجوز للشاكي تقديم معلومات إضافية عن الادعاءات الواردة في الشكوى سواء شفهيًا أو خطيًا أثناء التحقيق في شكواه. وسيحدد مكتب (PRS) جدولاً زمنياً -حسب تقديره- لتلقي أي معلومات إضافية من الشاكي. ويهدف هذا الجدول الزمني إلى ضمان عدم التأخر في إكمال التحقيق خلال المدة الزمنية المقررة.

ب) الطلبات اللاحقة المحتملة للحصول على معلومات

يراجع مكتب (PRS) جميع المعلومات ذات الصلة بالشكوى. ويجوز لمكتب (PRS) 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) ملزم بالنظر في جميع المعلومات المتعلقة بالتحقيق في الشكوى، ولكن يجوز لمكتب (PRS) -وفقاً لتقديره- ألا ينظر في أي معلومات قُدمت تقديمًا متأخرًا أو في غير موعده.

(11) اتخاذ القرار

سيراجع مكتب (PRS) جميع المعلومات ذات الصلة وسيتخذ قرارًا مستقلًا يحدد هل انتهكت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة قوانين أو لوائح التعليم الخاص السارية أم لا 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) قرارًا بالامتنال عندما يقرر أن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة امتثلت لقوانين التعليم الخاص أو لوائح السارية، على النحو الموضح في القرار الكتابي. وعادة ما يتلقى كلا الطرفين نسخة من القرار الكتابي الذي يُخطر الطرفين بإغلاق الشكوى.

سيصدر مكتب (PRS) قرارًا بعدم الامتنال عندما يقرر أن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة لم تمتثل لقوانين التعليم الخاص أو لوائح السارية. وعادة ما يتلقى كلا الطرفين نسخة من القرار الكتابي.

(12) الإجراء التصحيحي

عندما يصدر مكتب (PRS) قرارًا بعدم الامتنال، يجوز للمكتب أن يفرض على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تنفيذ إجراءات تصحيحية.

إصدار أوامر الإجراءات التصحيحية

يتمتع مكتب (PRS) بسلطة واسعة في تحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل عدم الامتنال المُحدّد 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 مُخصّصة (مثال: مراجعة السجلات، إلخ) لطلاب في وضع مماثل لتحديد الحاجة إلى تدخل الإدارة تدخلاً منهجياً أكبر، إن وُجدَ.

يجوز لمكتب (PRS) في بعض الحالات أن يفرض على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة تقديم تقارير تكميلية أو تنفيذ مراقبة إضافية لضمان تنفيذ الإجراءات المطلوبة تنفيذاً 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) -حسبما يراه مناسباً- عوامل بعين الاعتبار مثل ما يلي: هل حُرِمَ الطالب من تعليم عام مناسب ومجاني أم لا ونطاق الخدمات الفائتة وهل أحرز الطالب تقدماً فعالاً خلال فترة عدم الامتثال المُحدّدة أم لا بعين الاعتبار لتحديد سبل جبر الضرر الذي تعرض له الطالب.

سيحدد مكتب (PRS) في أوامر الإجراءات التصحيحية التي يصدرها تواريخ نهائية يجب على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة خلالها اتخاذ الإجراءات المطلوبة منها، كما سيحدد المكتب تواريخ نهائية يجب على المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة خلالها تقديم المستندات المطلوبة منها إلى المكتب. وسيحدد مكتب (PRS) هذه التواريخ النهائية وفقاً لتقديره، وتهدف هذه التواريخ النهائية إلى ضمان تصحيح حالة عدم الامتثال في أقرب وقت ممكن وفي موعد لا يزيد عن عام واحد بأي حال من الأحوال.

إذا أقرت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة بعدم الامتثال، واقرحت خطة إجراء تصحيحي، يجوز لمكتب (PRS) 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 نُفِذَت، سينص القرار الخطي الصادر عن مكتب (PRS) على قرار عدم الامتثال وسيُشير إلى إغلاق المسألة.

إنفاذ الإجراءات التصحيحية

يجب على المديرية التعليمية أو المدارس أو الوكالات العامة اتخاذ جميع الإجراءات التصحيحية المطلوبة في مواعيد لا تتجاوز تواريخها النهائية المنصوص عليها وتقديم المستندات التي تقيد بذلك إلى البريد الإلكتروني PRSCAP@mass.gov.

وسيُعيّن مكتب (PRS) أحد الأخصائيين به بعد صدور قرار يتضمن إجراءً تصحيحياً من أجل مراجعة الإجراءات التصحيحية وتحديد هل امتثلت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة للإجراء التصحيحي المطلوب أم لا، وسيُذكر ذلك في خطاب النتائج المكتشفة

"Letter of Finding". ويجوز لأخصائي مكتب (PRS) تقديم المساعدة الفنية وإصدار أوامر وإصدار إجراءات تصحيحية إضافية واتخاذ إجراءات أخرى ضرورية لتحقيق الامتثال، وذلك بغرض إنفاذ الإجراء التصحيحي المأمور به. كما يجوز لمكتب (PRS) اتخاذ خطوات مثل مراجعة السجلات وملفات البيانات ومصادر المعلومات الأخرى الموثوقة للتحقق من تصحيح عدم الامتثال.

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\(e\)"](#). وإذا لم تُصحح مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة عدم الامتثال المُحدّد في الوقت المناسب (أي في غضون سنة ميلادية واحدة من تاريخ قرار مكتب (PRS) بعدم الامتثال)، وتلك حالات نادرة، يظل مكتب (PRS) ملزماً بالتحقق من التصحيح اللاحق لعدم الامتثال. أما إذا لم يتحقق مكتب (PRS) من تصحيح عدم الامتثال خلال المدة الزمنية المقررة البالغة عام واحد، فلن يغلق مكتب (PRS) الشكوى الأصلية ويجوز له فرض إجراءات تصحيحية إضافية و/أو اتخاذ ما يلزم لإنفاذ الإجراءات المطلوبة، حسبما يراه المكتب ضرورياً.

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.

13 وصول الطرفين المتنازعين إلى المعلومات أثناء النظر في الشكوى

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 لأحد الطرفين المتنازعين بالاطلاع على المستندات المُقدّمة من الطرف الآخر.² ولكن يشترط مكتب (PRS) بشكل عام أن يتلقى كلا الطرفين الأنواع التالية من المستندات إذا قُدِّمت تلك المستندات إلى مكتب (PRS):

- طلب تقديم الشكوى إلى مكتب (PRS) وأي مستندات إضافية مرفقة معه مُقدّمة إلى مكتب (PRS).
- خطاب الاستجابة المحلية المُقدّم من المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة.

² إضافة إلى هذا، أوضح مكتب برامج التعليم الخاص (OSEP) أن الغرض من إجراءات النظر في الشكاوى بالولاية هو تقليل الحدة والعدائية مقارنة بإجراءات النظر في الشكاوى الرسمية المُقدّمة حسب الإجراءات القانونية الواجبة والتي قد تتضمن عقد جلسة استماع حسب الإجراءات القانونية الواجبة. ولا تقدم إجراءات النظر في الشكاوى بالولاية للطرفين المتنازعين الحقوق الإجرائية الممتدة المُقدّمة للطرفين المتنازعين في جلسة استماع منعقدة حسب الإجراءات القانونية الواجبة. مثال: لا تشترط إجراءات النظر في الشكاوى بالولاية على الطرفين المتنازعين تقديم أدلة، ولا تجبر الولاية على منح أحد الطرفين المتنازعين الحق في الاطلاع على المستندات المُقدّمة من الطرف الآخر أو استجواب شهود الخصم". [Letter to Reilly \(OSEP 2014\)](#) (Aug. 14, 2006) 71 Fed. Reg. 46540, 46605 (emphasis added).

- المستندات الإضافية التي يرى مكتب (PRS) أنها تؤثر تأثيرًا جوهريًا في قراره والتي لا يمكن للطرف الآخر الوصول إليها.
- المعلومات الإضافية المقدّمة من الشاكي.
- مستندات الإجراءات التصحيحية النهائية، ما لم يذكر مكتب (PRS) خلاف ذلك.

يجب إرسال المستندات إلى الشاكي باللغتين الإنجليزية ولغته التي ينطق بها.

يجوز لمكتب (PRS) -وفقًا لتقديره الخاص- وضع قيود معقولة على هذه الممارسة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر تلك الحالات التي قد يتسبب فيها تبادل المعلومات مع الخصم في تأخير صدور قرار مكتب (PRS). إذا كانت لديك أسئلة تتعلق بتبادل المعلومات أثناء فترة النظر في شكاوك، يمكنك التحدث مع أخصائي مكتب (PRS) المُعيّن للنظر في قضيتك.

14 الطبيعة النهائية للقرارات

قرارات مكتب نظام حل المشاكل (PRS) نهائية ولا يجوز الطعن عليها. ومع ذلك، يجوز لأي الطرفين أو كليهما التماس الوساطة أو عقد جلسة استماع حسب الإجراءات القانونية الواجبة من خلال مكتب طعون التعليم الخاص " Bureau of Special Education Appeals" المعروف اختصارًا بـ (BSEA) في المشاكل نفسها التي ينظر فيها مكتب (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 هناك حقائق مكتشفة في القرار النهائي الخطي الصادر عن مكتب (PRS) تتعارض مع المستندات المقدمة إلى المكتب أثناء التحقيق، يجوز للطرف إخطار المكتب خطيًا بذلك في غضون عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ صدور القرار الخطي. ويجوز لمكتب (PRS) أن يختار تصحيح أي حقائق مكتشفة تتعارض مع السجل وتؤثر في النتيجة والاستنتاجات في القرار النهائي الخطي.

يُرجى العلم بأن هذا الإجراء مقصور قصرًا صارمًا على تصحيح الحقائق المكتشفة غير المتوافقة مع الأدلة المقدمة أثناء التحقيق. ولا يهدف هذا الإجراء إلى:

- إعادة النظر في المعايير القانونية المطبّقة في القرار أو الطعن فيها.
- الاعتراض على تحليل مكتب (PRS) أو استنتاجاته أو نتائجه الإجمالية.
- طلب إعادة النظر في النتائج أو الإجراءات التصحيحية.

- تقديم معلومات جديدة ليست مذكورة بالفعل في السجل الأصلي.

يجب في طلب تصحيح الحقائق:

- تحديد مكان الحقيقة المكتشفة من خلال تحديد رقم الصفحة والقسم في القرار النهائي الخطي المنصوصة فيه هذه الحقيقة المكتشفة، وتحديد مكان التناقض في المستندات المقدمة أثناء التحقيق.
- شرح الأسباب التي تجعل الطرف يعتقد بوجود تناقض في الحقيقة المكتشفة.
- توضيح كيف تؤثر الحقيقة المكتشفة المتناقضة في النتيجة والاستنتاجات.

لن يُنظر في طلبات التصحيح التي لم تُستلم خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ صدور القرار النهائي الخطي أو التي لا تحتوي على المعلومات المطلوبة.

سيراجع مكتب (PRS) الطلب لتحديد الإجراءات اللازمة والمناسبة في هذه الظروف، إن وُجِدَتْ. قد لا تكتمل هذه الخطوات الصغيرة لحل الشكوى خلال المدة الزمنية الأصلية البالغة ستين (60) يوماً، لذا لن يؤخر مكتب (60) إنفاذ أي إجراءات تصحيحية مطلوبة مذكورة في القرار النهائي الخطي.

15) النظر في شكاوى التعليم الخاص أمام مكتب (BSEA) ومكتب (PRS)

نشجع الطرفين المتنازعين على مواصلة العمل معاً لحل نزاعاتهما.

أ) الوساطة والنظر في شكاوى التعليم الخاص أمام مكتب (PRS)

وينص قانون التعليم الخاص الفيدرالي على إتاحة الوساطة الطوعية للمساعدة في حل النزاعات. ويجوز للطرفين في أي وقت الموافقة على المشاركة طوعاً في وساطة من خلال مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) حتى لو قُدمت شكوى التعليم الخاص بالفعل. إذا وافق الطرفان على الدخول في وساطة مكتب طعون التعليم الخاص (BSEA) في مسائل هي أيضاً موضوع شكوى منظور فيها في الوقت نفسه أمام مكتب نظام حل المشاكل (PRS)، يُشجّع الطرفان على إخطار مكتب (PRS) بالوساطة الجارية من خلال مكتب (BSEA) والشكوى المُقدّمة إلى مكتب (PRS).

إذا كان ادعاء مثار في شكوى هو نفسه موضوع وساطة مكتب (BSEA)، سيطلب مكتب (PRS) من الطرفين الموافقة طوعاً 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. وسيُعيّن 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 المثارة في الشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS) أم لا، وسيُنظر في ذلك الوقت في أي ادعاءات متبقية لم تُحل وفقًا للمتطلبات المنصوص عليها في هذا الدليل.
- إذا لم يوافق الطرفين على تمديد الجدول الزمني لتحقيق مكتب (PRS) في الشكوى المقدمة إليه لغرض الوساطة، سيواصل مكتب (PRS) التحقيق وسيصدر قرارًا نهائيًا خطيًا بموجب القانون "34 CFR § 300.152(a)" والقانون "34 CFR § 300.152(b)(1)(i)".

إذا حُلَّت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة والشاكي جميع الادعاءات المثارة في الشكوى أو جزء منها، يجوز للشاكي سحب الشكوى أو سحب بعض الادعاءات الواردة في الشكوى. يجوز لمكتب (PRS) إغلاق الشكوى بناءً 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 تُحل من خلال الوساطة.

ب) جلسات الاستماع المنعقدة حسب الإجراءات القانونية الواجبة وشكاوى التعليم الخاص المنظورة أمام مكتب (PRS) يجب على مكتب (PRS) تعليق تحقيقاته في أي مشاكل مثارة في شكوى مقدمة إليه التي هي في الوقت نفسه موضوع جلسة استماع متزامنة منعقدة أمام مكتب (BSEA) إلى حين انتهاء جلسة الاستماع، وذلك وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.152(c)(1)".

إذا كانت الشكوى المُقدّمة إلى مكتب (PRS) تتضمن ادعاءات بانتهاكات ليست قيد النظر في جلسة استماع مكتب (BSEA)، يجب حل هذه الادعاءات خلال الفترة الزمنية البالغة ستين (60) يومًا مع مراعاة أي تمديدات مسموح بها.

إذا كانت جميع الادعاءات المثارة 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.

سيُعيّن 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) واستئناف 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)، سيقرر مكتب (PRS) هل هناك أي مشاكل مُثارة في الشكاوى 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 نفسيهما، يصبح قرار قاضي جلسة الاستماع مُلزمًا في هذه المشكاة وممنوع على مكتب (PRS) التحقيق في المشكلة نفسها، وذلك وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.152(c)(2)(i)".

16 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 إبلاغ مكتب (PRS) بذلك.

يتمتع مكتب الحقوق المدنية "Office for Civil Rights" المعروف اختصارًا بـ (OCR) بوزارة التعليم الأمريكية "U.S. Department of Education" 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 شكاوى على العنوان التالي:

مكتب الحقوق المدنية "Office for Civil Rights"

وزارة التعليم الأمريكية "U.S. Department of Education"

Lyndon Baines Johnson Department of Education Building

400 Maryland Avenue, SW

Washington, DC 20202-1100

رقم الهاتف: 800-421-3481

رقم الفاكس: 202-453-6012 | رقم جهاز الاتصالات للصم والبكم: 800-877-8339

عنوان البريد الإلكتروني: OCR@ed.gov

<https://ocras.ed.gov/>

(17) الشكاوى المتعلقة بالطلاب الملحقين 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 الملحقين 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 الملحقين 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 "[§ 300.136](#) C.F.R. 34".

(18) السلطة الإشرافية العامة للإدارة

تتحمل الإدارة مسؤوليات الإشراف العام بموجب الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) ولوائحه التنفيذية. وتقدم الإدارة المساعدة الفنية وتراقب تطبيق الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) ولوائحه التنفيذية وتطبيق قوانين ولوائح التعليم الخاص في ولاية ماساتشوستس، وذلك في إطار اضطلاعها بمسؤوليات الإشراف العام الموكلة إليها. وتستخدم الإدارة المعلومات التي جمعها مكتب (PRS) أثناء أنشطة المساعدة الفنية التي نفذاها وإجراءات تقديم الشكاوى التي يتبعها، وذلك لتوجيه أنشطتها الإشرافية العامة التي تشمل اتباع إجراءات العناية الواجبة في الادعاءات الموثوقة.

19) 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. يُرجى زيارة الرابط التالي للاطلاع على مزيد من المعلومات عن مكتب (BSEA): <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.
2. **الشاكي** هو الشخص الذي قدّم شكوى لمكتب (PRS) أو المنظمة التي قدّمت شكوى لمكتب (PRS).
3. يُشير مصطلح **طلب الشكوى (أو الطلب)** إلى **نموذج طلب** تقديم شكوى في عموم الولاية إلى مكتب (PRS) أو المستندات الأخرى المستخدمة في تقديم شكوى في عموم الولاية إلى مكتب (PRS). ويجب أن يتوافق طلب الشكوى مع المتطلبات المذكورة في **النقاط من (1) إلى (5) في القسم الخامس** بهذا الدليل.
4. **الموافقة** تعني إذن خطي مُقدّم عن علم.
5. **خطة الإجراء التصحيحي "Corrective Action Plan"** المعروفة اختصارًا بـ ("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 المُبين في قرار مكتب (PRS).
6. **اليوم** يُشير هذا المصطلح إلى اليوم الميلادي ما لم يُذكر خلاف ذلك وفقًا للقانون "34 C.F.R. § 300.11".
7. **الإدارة** يُشير هذا المصطلح إلى إدارة التعليم الابتدائي والثانوي بولاية ماساتشوستس "Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education".
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** يُشير هذا المصطلح إلى الشكاوى التي لا تستوفي تعريف شكاوى التعليم الخاص، ولكنها تتعلق بتوفير تعليم مُموّل من المال العام من مديرية تعليمية أو مدرسة أو أي جهة أخرى تتلقى تمويلًا ولائيًا أو فيدراليًا.
11. **قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم "Individuals with Disabilities Education Act"** المعروف اختصارًا بـ (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 تقييداً (LRE). يفرض الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) على الإدارة وضع نظام لإدارة الشكاوى لعموم الولاية من أجل حل النزاعات المتعلقة بالامتثال لسبل الحماية المنصوص عليها في الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) ولوائحه التنفيذية. تفرض اللوائح الفيدرالية التي تطبق الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) على الإدارة 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 وفقاً للأحكام المنصوص عليها في وفقاً للمواد من "34 C.F.R. §§300.151" إلى "34 C.F.R. §§300.153" في القانون.
12. **الاستجابة المحلية "Local Response"** هو مستند يخاطب الإدارة أعده الطرف المشكو ضده، ويتناول رسمياً الادعاءات الواردة في الشكاوى.
13. **الطرفان/الطرفين** يشمل هذا المصطلح الأفراد أو المنظمات التي تقدم شكاوى إلى مكتب (PRS) والمديريات التعليمية أو المدارس أو الوكالات العامة التي تُقدّم الشكاوى ضدها.
14. **الطالب الملحق 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. وعادة ما يعني هذا 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 ببرنامج تعليم خاص خاص معتمد.
15. **مكتب (PRS)** يُشير هذا المصطلح إلى مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System" واختصاره (PRS) التابع للإدارة، وهو مكتب (PRS) المسؤول في الإدارة عن التعامل مع شكاوى الجمهور على النحو المُوضَّح في هذا الدليل.
16. **أخصائي مكتب (PRS)** هو أحد موظفي الإدارة 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) والإدارة بصفتها الوكالة التعليمية بالولاية (SEA) وأي كيانات أخرى مشمولة في [القانون "34 C.F.R. § 300.33"](#).
18. **طلب الاستجابة المحلية "Request for Local Response" المعروف اختصاراً بـ (RLR)** هو خطاب يصدر عن مكتب (PRS) أثناء النظر في الشكاوى، ويُوَجَّه إلى الطرف المشكو ضده. يمنح طلب الاستجابة المحلية (RLR) هذا الطرف فرصة الرد على الشكاوى وعرض اقتراح لحل الشكاوى (وفقاً لتقديره الخاص)، ويقدم للطرفين المتنازعين فرصة المشاركة طوعاً في الوساطة. ويجوز أيضاً أن يلتمس طلب الاستجابة المحلية (RLR) الحصول على معلومات و/أو مستندات محددة قد تساعد الإدارة في تحقيقها في المخاوف المثارة في الشكاوى.
19. **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 شكاوى إلى مكتب (PRS).

20. **المديرية التعليمية** يشمل هذا المصطلح في هذا الدليل مدرسة عامة أو مديرية تعليمية أو مدرسة افتراضية بالولاية أو مدرسة ميثاق مستقلة.

21. **المدرسة** يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى مدرسة عامة أو جمعية تعاونية تعليمية أو مدرسة خاصة أو برنامج / التحاق خاص معتمدين من الإدارة يقدمون تعليمًا خاصًا.

22. **التعليم الخاص** يُشير هذا المصطلح إلى التعليم المُصمَّم خصيصًا لتلبية الاحتياجات الفريدة للطلاب 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.

23. **شكوى التعليم الخاص** هي شكوى مكتوبة موقعة تتوافق مع المتطلبات الموضحة في [النقاط من \(1\) إلى \(5\) في القسم الخامس](#) بهذا الدليل، والتي تتعلق بادعاء: (أ) انتهكت مدرسة عامة أو مديرية تعليمية أو مدرسة تعليم خاص خاصة معتمدة أو جمعية تعاونية تعليمية أو إدارة، أو وكالة عامة أخرى الجزء "ب" من قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) أو لوائحه التنفيذية. أو (ب) انتهكت مدرسة عامة أو مديرية تعليمية أو مدرسة تعليم خاص خاصة معتمدة أو جمعية تعاونية تعليمية قانون التعليم الخاص الولائي ([M.G.L. C. 71B](#)) أو لوائح التعليم الخاص بالولاية (القانون "[603 C.M.R. 28.00](#)" أو القانون "[603 C.M.R. 18.00](#)"). يجوز أن تتناول شكوى التعليم الخاص ادعاءات متعلقة بطلاب واحد أو بمجموعة من الطلاب.

24. **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 أمام مكتب (BSEA) انقر [هنا](#).

25. **الطرف الثالث** هو شخص ليس طالبًا بالغًا أو ولي الأمر/الوصي القانوني للطلاب.