



MASSACHUSETTS
Department of Elementary
and Secondary Education

Patrick Tutwiler | Interim Commissioner



"Problem Resolution System Office" مكتب نظام حل المشاكل

دليل إجراءات تقديم شكوى التعليم الخاص لعموم الولاية

نسخة محدثة 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 الشاكبي 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 الشكوى
18.....	(14) الطبيعة النهائية للقرارات
19.....	(15) النظر في شكاوى التعليم الخاص أمام مكتب (PRS) ومكتب (BSEA)
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

يسهل مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System" المعروف اختصاراً بـ (PRS) التابع لإدارة التعليم الابتدائي والثانوي بولاية ماساتشوستس "Department of Elementary and Secondary Education" (المُشار إليها من الآن فصاعداً 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.

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

تلزم 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 وفقاً للقوانين واللوائح الفيدرالية والولائية السارية. ويقتصر اختصاص هذا الدليل على الإجراءات المعنية بالنظر في الشكاوى التي ترجم انتهاك الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم Part B of the Individuals with Disabilities Education Act المعروفة اختصاراً بـ (IDEA) ولوائح 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 نزاعاتهم 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 حلّت.

يرجى العلم بأن هذا الدليل يعرض إجراءات تقديم شكاوى التعليم الخاص وفقاً للتعریف المنصوص عليه في مسرد المصطلحات. إذا كنت ترغب في تقديم شكوى التعليم العام، يرجى التواصل مع مكتب (PRS) للاطلاع على مزيد من المعلومات عنها. ويرجى العلم بأن إجراءات النظر في شكاوى التعليم الخاص تتضمن بعض المتطلبات التي تنطبق على شكاوى بعینها دون أخرى. على سبيل المثال: لا ينطبق الجدول الزمني للتوصل إلى حل المتبّع 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 هاتفياً بمكتب (PRS) مباشرة. ويمكنك التواصل مع أحد أخصائي مكتب (PRS) من الساعة 8:45 صباحاً إلى الساعة 5:00 مساءً في جميع أيام العمل، وفيما يلي بيانات الاتصال بهم:

"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 بمترجمين 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 الامتنال 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، سيُترجم 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](#)، وتذكر هذه المعلومات في [إشعار الضمانات الإجرائية لأولياء الأمور](#) "Parent's Notice of Procedural Safeguards".

دور أخصائيي مكتب نظام حل المشاكل (PRS)

أخصائيو مكتب نظام حل المشاكل موظفون بالإدارة، ويقدمون المساعدة الفنية للجمهور، ويتحققون في الشكاوى المقدمة إلى مكتب (PRS). وب مجرد تقديم الشكاوى يصبح أخصائيو مكتب (PRS) بوجه عام نقطة الاتصال مع الأطراف المعنية طوال فترة النظر في الشكاوى. ل توفير الدعم الفوري والدقيق للمجتمع، يجوز للأخصائيي مكتب (PRS) التشاور مع مهنيين 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 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 لوائحها 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 المقدمة 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 لوائحها 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 يتحقق 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، سيصدر مكتب (PRS) إشعاراً كتابياً 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، سيصدر مكتب (PRS) إشعاراً كتابياً إلى الأطراف المتنازعة يحدد فيه الادعاءات المغلقة وأسباب إغلاقها ويحدد الادعاءات إلى الطرفين التي سينظر فيها لأنها تقع ضمن سلطته.

يرجى قراءة الإرشادات التالية من مكتب برامج التعليم الخاص التابع لوزارة التعليم الأمريكية"Office of Special Education Programs" للاطلاع على معلومات إضافية عن شكاوى الولاية.

(4) تقديم شكوى التعليم الخاص

يجوز لأي فرد أو منظمة تقديم شكوى إلى مكتب نظام حل المشاكل حتى ولو كان هذا الفرد أو هذه المنظمة من ولاية أخرى. ويجوز تقديم شكوى ضد مديرية تعليمية أو مدرسة عامة أو جمعية تعاونية تعليمية أو مدرسة ميثاق مستقلة أو مدرسة تعليم خاص معتمدة أو أي وكالة حكومية¹ وفقاً للتعریف المنصوص عليه في القانون "34 C.F.R. § 300.33" تدعى 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 "300.34 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 تدعى الشكاوى المقدمة إلى مكتب (PRS) وقوع انتهاكات بحق طالب واحد أو مجموعة من الطلاب، ويجوز الإشارة إلى هذا النوع من الشكاوى باسم شكوى 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 الشكوى.

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

¹ تدرج 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 شكوى إلى مكتب نظام حل المشاكل (PRS) تدعى انتهاك الإدارة الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) أو لوائحه التنفيذية وفقاً للقانون "34 C.F.R. §§300.151" إلى "34 C.F.R. §§300.153" ، خصوصاً المواد من "34 C.F.R. Part 300" . ويجب أن تستوفي أي شكوى من هذا النوع المتطلبات المنصوص عليها في القانون "34 C.F.R. § 300.153" ، وسيُنظر في هذه الشكوى وفقاً للمتطلبات المذكورة في الجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) ولوائحه التنفيذية وفي هذا الدليل. ولكن يرجى العلم بأن مكتب (PRS) غير ملزم بقبول أو بالنظر في الشكاوى المقدمة ضد الإدارة بموجب القوانين الولاية أو اللوائح التنفيذية الولاية، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر القانون "G.L. c. 71B" أو القانون "603 CMR 28" أو القانون "603 CMR 18".

سيتواصل مكتب (PRS) مع الشاكِي باللغتين الإنجليزية ولغته التي ينطق بها في جميع المراسلات الشفهية والكتابية. إذا قدمت شكوى إلى مكتب (PRS) بلغة أخرى غير الإنجليزية، سيطلب المحقق ترجمة الشكوى. يوصي مكتب (PRS) باستخدام نموذج تقديم الشكوى الإلكتروني، ولكن الشاكِين غير ملَّمين 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 (يرجى 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 يداً بيده. 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 الشاكِين الذين ربما لا يستطيعون تقديم شكوى مكتوبة. ويمكن أن تشمل هذه المساعدة المعقولة نسخ الأقوال الشفهية من الشاكِين عبر الهاتف. ولطلب الدعم في تقديم شكوى إلى مكتب (PRS)، يرجى 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 الشاكِين إرسال نسخة من الشكوى الموقعة والمكتوبة إلى المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة المشكو ضدها في الوقت نفسه الذي تقدَّم فيه الشكوى إلى مكتب (PRS). إذا قدمت الشكوى من خلال طلب تقديم الشكوى الإلكتروني، سترسل نسخة من الشكوى وأي مستندات تم تحميلها إرسالاً تلقائياً إلى الكيان الذي حدد الشاكِي.

ب) السرية ووصول الأطراف الثالثة إلى المعلومات

تُخَرَّن المعلومات المتعلقة بشكاوى مكتب (PRS) في قاعدة بيانات إلكترونية، ويُخضع أولئك الذين يستطيعون الوصول إلى هذه القاعدة لـ [سياسات 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 تُصرِّح له بالإفصاح عن هذه المعلومات أو بعدها يتلقى مكتب (PRS) أي مستندات أخرى تُصرِّح للطرف الثالث بالوصول إلى معلومات محمية لا يجوز الاطلاع عليها إلا بتصریح (مثًا: استجابة لأمر استدعاء أو أمر محكمة صادر حسب الأصول القانونية وفقًا [للقانون 34 C.F.R. § 99.31\(a\)\(9\)\(i\) and \(ii\)](#)).

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

إذا قدم فرد طرف ثالث أو منظمة طرف ثالث شکوى نيابة عن طالب بعينه أو مجموعة معينة من الطلاب، ولم يحصل مكتب (PRS) على موافقة خطية أو مستندات أخرى تُصرِّح له بالإفصاح عن المعلومات الشخصية للطالب، ستحجب أي معلومات شخصية للطالب من مراسلات مكتب (PRS) والقرارات المقدمة إلى الشاكى. قد لا يكون الحجب كافياً 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 الشاكى. وسيتعامل مع كل حالة من هذه الحالات النادرة على حدة وفقًا لتقدير مكتب (PRS). وحتى لو لم يتمكن مكتب (PRS) من إصدار قرار خطى إلى الطرف الثالث الشاكى، سيواصل مكتب (PRS) التحقيق في الشکوى وسيصدر قراراً كتابياً يتناول كل ادعاء ويعرض الحقائق المكتشفة والاستنتاجات وأسباب القرار النهائي وأى إجراءات تصحيحية تُعتبر مناسبة.

5) المحتوى الواجب ذكره في الشکوى

لا يجب على الشاكى تقديم بيان مُحَلَّف أو تقديم إفادة خطية مشفوعة بيمين. ولكن يجب تقديم شكاوى التعليم الخاص خطياً ويجب على الشاكى التوقيع عليها إما إلكترونياً باستخدام طلب تقديم الشکوى الإلكتروني أو ورقياً من خلال تقديم مستند مكتوب وموثق عليه. استخدام طلب تقديم الشکوى الخاص بمكتب (PRS) ليس إلزامياً، ولكن يجب أن تتضمن الشکوى 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 المعتمدة أو الوكالة العامة -وفقاً للتعریف المنصوص عليه في [القانون "34 C.F.R."](#) - لم تتمثل للجزء "ب" في قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم (IDEA) [ولوائح التنفيذية](#) المنصوص عليها في [القانون "34 C.F.R. Part 300"](#) أو قانون التعليم الخاص الولائي ولوائحها التنفيذية. ولا يجب ذكر أحكام قانونية أو لوائح تنظيمية محددة في الشكوى أو الاستشهاد بها.
2. يجب ألا يزيد تاريخ وقوع الانتهاك المدعى وقوعه في الشكوى المقدمة عن عام واحد من تاريخ استلام الشكوى، وذلك وفقاً [للقانون "300.15134 C.F.R. §"](#).
3. يجب أن تتضمن الشكوى الواقع التي يستند إليها الادعاء.
4. توقيع الشاكى وبيانات الاتصال به.
5. إذا كانت الشكوى متعلقة بطالب واحد، يجب أن تحتوي الشكوى على ما يلى:
 - (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 حل المشكلة وفقاً لحد معرفة الطرف في وقت تقديم الشكوى والحد المتاح له.

يجب أيضاً على أي شكوى مقدمة إلى مكتب (PRS) تدعي 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 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 يلى: اسم المدرسة التي كان يدرس فيها الطالب في وقت وقوع الحادث محل الشكوى إذا كانت مختلفة عن المدرسة الحالية للطالب وهل يرغب الشاكى في تقديم مستندات لدعم ادعاءاته أم لا. هذه المعلومات مفيدة في إجراءات النظر في الشكوى، ولكن الشاكى غير ملزم بتقديم هذه المعلومات اختيارية.

6) المهلة الزمنية لتقديم شكوى التعليم الخاص

يجب ألا يزيد تاريخ وقوع الانتهاك المُدعى وقوعه في الشكوى المكتوبة المقدمة إلى مكتب (PRS) عن عام واحد من تاريخ استلام الشكوى المكتوبة. يجوز للشاكى إدراج مراجع أو استشهادات بأحكام معينة في قوانين التعليم الخاص أو لوائحه الفيدرالية أو الولاية، ولكن ليس ملزماً بذلك.

يجوز لمكتب (PRS) الحصول على معلومات تعود لما قبل المهلة الزمنية البالغة عام واحد، ويجوز له النظر في تلك المعلومات إذا كان هذا ضرورياً لمعرفة ما الذي حدث خلال المهلة الزمنية السابقة 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 استلمت شكوى خلال ساعات العمل العادية (من الساعة 8:45 صباحاً إلى الساعة

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

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

نهاية الأسبوع أو في الإجازات)، ستعتبر 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) تحقيقاً في تلك الشكوى.

إذا قرر مكتب (PRS) عدم كفاية الشكوى بسبب عدم استيفاء المتطلبات الموضحة أعلاه، سيخطر الشاكى والمديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة بقرار عدم كفاية الشكوى وبأسباب ذلك إخطاراً مكتوباً.

وإذا لم تفتح الشكوى لأنها لم تحتوي على جميع المعلومات المطلوبة، يجوز للشاكى تقديم شكوى جديدة تحتوي على المعلومات المطلوبة التي ستعامل معاملة الشكوى الجديدة والتي ستخضع لجدول زمني جديد حسب تاريخ التقديم الجديد.

يجوز لمكتب (PRS) وفقاً لنقديره الخاص توحيد شكواوى متعددة توحيداً إدارياً إذا كانت تضم الطرفين نفسها. وسيصدر مكتب (PRS) إشعاراً إلى الطرفين بأى توحيد إداري.

7) محاولات التوصل لحل أثناء النظر في الشكوى

تشجع الطرفان المتنازعان على مواصلة العمل معًا لحل نزاعاتها 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 للإجراءات القانونية الواجبة. للاطلاع على مزيد من المعلومات، انظر الرابط التالي: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.

8) الجداول الزمنية للتحقيق

سيصدر مكتب (PRS) قراراً خطياً في غضون ستين (60) يوماً ميلادياً من تاريخ تلقي شكوى التعليم الخاص. ويجوز لمكتب (PRS) تمديد الجدول الزمني للتحقيق في شكاوى التعليم الخاص في إحدى الحالتين التاليتين:

- 1) يختار الطرفان طوعاً المشاركة في الوساطة تحت رعاية الولاية، ووفقاً خطياً 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) إعاقة كبيرة عن التحقيق في شكوى في غضون ستين (60) يوماً أو تعيق الطرفين إعاقة كبيرة عن المشاركة في الإجراءات مشاركة هادفة.

إذا قرر مكتب (PRS) تمديد الجدول الزمني لمدة ستين (60) يوماً، سيرسل أخصائي مكتب (PRS) للطرفين إشعاراً كتابياً لإبلاغهم بالتمديد وأسباب التمديد والموعد المحدد الذي يتوقع فيه صدور القرار الكتابي من مكتب (PRS).

يحدد مكتب (PRS) حسب تقديره أي تواريخ نهائية في الشكوى، ويشمل ذلك التاريخ ل النهائي لتقديم أي مستندات، ويُستثنى من ذلك مدة تمديد الجدول الزمني البالغة ستين (60) يوماً 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 للشاكى أن يختار سحب شكواه في أي وقت قبل صدور قرار. وإذا اختار الشاكى سحب شكواه في أي وقت قبل صدور قرار، يجب على الشاكى التواصل مع أخصائى مكتب (PRS) المعين للنظر في الشكوى.

(10) إجراء التحقيق

إذا استوفت شكوى المتطلبات الواردة في النقطات من (1) إلى (5) في القسم الخامس بهذا الدليل، سيجري مكتب (PRS) تحقيقاً مستقلاً وسيحصل على جميع المعلومات ذات الصلة وسيطّلع عليها، وذلك كالتالي:

- سيممنح مكتب (PRS) الشاكى فرصة تقديم معلومات إضافية عن الادعاءات الواردة في الشكوى سواء شفهياً أو خطياً، وذلك وفقاً للقانون "34 C.F.R. § 300.152(a)(2)". إذا تلقى مكتب (PRS) معلومات إضافية من الشاكى قد تغير نطاق التحقيق (مثال: ادعاءات جديدة بعدم الامتثال) من النطاق المحدد وفقاً لطلب الشكوى، يجوز عندئذ لمكتب (PRS) حسب تقديره إدراج الادعاءات الجديدة في نطاق التحقيق القائم أو توجيه الشاكى بتقديم شكوى جديدة لمكتب (PRS). إذا أدرج مكتب (PRS) الادعاءات الجديدة في نطاق التحقيق القائم، سيرسل مكتب (PRS) إشعاراً بذلك إلى الطرف المشكو ضده.
- وسيمنح مكتب (PRS) الوكالة العامة فرصة الرد على الشكوى، ويشمل ذلك على الأقل ما يلي
 - اقتراح حل الشكوى وفقاً لتقدير الوكالة العامة.
 - منحولي الأمر الذي قدم شكوى والوكالة العامة فرصة المشاركة طواعاً في الوساطة وفقاً 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 المثاررة.
- يجوز لمكتب (PRS) إصدار طلب الاستجابة المحلية "Request for Local Response" المعروف اختصاراً به (RLR)، وهو خطاب صادر عن الإدارة إلى الطرف المشكو ضده يمنح هذا الطرف فرصة الرد على الشكوى وتقديم اقتراح حل الشكوى (إذا اختار ذلك)، ويمنح الطرفين المتنازعين فرصة المشاركة طواعاً في الوساطة وفقاً للقانون "34 C.F.R. § 300.152(a)(3)".
- ويجوز أيضاً أن يتلمس طلب الاستجابة المحلية (RLR) الحصول على معلومات أو مستندات محددة قد تساعد الإدارة في تحقيقها في المخاوف المثاررة 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 الدر في تاريخ نهائي بديل.
- إذا أقرت مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة بعدم امتثال للمتطلبات السارية، يجوز لها تقديم مقترن بخطة إجراء تصحيحي "Corrective Action Plan" المعروفة اختصاراً بـ (CAP) إلى مكتب (PRS) للنظر فيها. وسيتخذ 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 الشاكى نسخة من الاستجابة المحلية والمستندات ذات الصلة بها. ومع ذلك، يجوز حجب بعض المعلومات في نسخة الاستجابة المحلية المرسلة إلى الشاكى 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)، سيتحقق مكتب (PRS) في المخاوف المنهجية التي وجدها ويسمح الطرف فرصة الرد عليها.

(أ) فرصة الشاكى الأخيرة لتقديم معلومات إضافية
 تشجع الشاكى على تقديم كل المعلومات عند تقديم شكواه، ويشمل هذا أي مستندات ذات صلة بادعاءاته. ويجوز للشاكى تقديم معلومات إضافية عن الادعاءات الواردة في الشكوى سواء شفهيأ أو خطياً أثناء التحقيق في شكواه. وسيحدد مكتب (PRS) جدولًا زمنياً -حسب تقديره- لتلقي أي معلومات إضافية من الشاكى. ويهدف هذا الجدول الزمني إلى ضمان عدم التأخير 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 تحقيقه وافي ومستقل في الادعاءات الواردة في الشكوى، ويقرر مكتب (PRS) هل حدثت أي انتهاكات لقوانين أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الولاية أم لا. مكتب (PRS) ملزم بالنظر في جميع المعلومات المتعلقة بالتحقيق في الشكوى، ولكن يجوز لمكتب (PRS) -وفقاً لتقديره- إلا ينظر في أي معلومات قدمت تardiماً متأخرًا أو في غير موعده.

اتخاذ القرار (11)

سيراجع مكتب (PRS) جميع المعلومات ذات الصلة وسيتخذ قراراً مستقلاً يحدد هل انتهكت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة قوانين أو لوائح التعليم الخاص السارية أم لا وفقاً للقانون "34 CFR § 300.152(a)(4)".

سيصدر مكتب (PRS) بعد اكمال التحقيق قراراً خطياً يتناول كل ادعاء خضع للمراجعة في تحقيقه ويتضمن الحقائق المكتشفة والاستنتاجات وأسباب القرار النهائي. وسيحصل الشاكى على نسخة من القرار الكتابي باللغة الإنجليزية ويمكن ترجمته إذا لزم الأمر إلى اللغة الأساسية للشاكى.

سيصدر مكتب (PRS) قراراً بالامتنال عندما يقرر أن المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة امتنلت لقوانين التعليم الخاص أو لوائحه السارية، على النحو الموضح في القرار الكتابي. وعادة ما يتلقى كلا الطرفين نسخة من القرار الكتابي الذي يُخطر الطرفين بإغلاق الشكوى.

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

الإجراءات التصحيحية (12)

عندما يصدر مكتب (PRS) قراراً 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 الالزمة لحل عدم الامتنال المُحدّد في شكوى بعينها. يهدف تحديد الإجراء التصحيحي إلى معالجة إجراء غير ممثّل أو سياسة أو خطوة غير ممثّلة 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 الهم.

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 مخصصة (مثل: مراجعة السجلات، إلخ) لطالب في وضع مماثل لتحديد الحاجة إلى تدخل الإدارة تدخلاً منهجياً أكبر، إن وجد.

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 تفدياً كاملاً واستمرار الامتثال. ويحدد مكتب (PRS) الإجراءات التصحيحية المناسبة والضرورية لكل حالة على حدة. ويأخذ مكتب (PRS) طبيعة عدم الامتثال ونطاقه وتأثيره على الطالب المعينين 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 حُرم الطالب من تعليم عام مناسب ومجاني أم لا ونطاق الخدمات الفائتة وهل أحرز الطالب تقدماً فعالاً خلال فترة عدم الامتثال المحددة 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 التواريف النهائية وفقاً لتقديره، وتهدف هذه التواريف 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 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 نفذت، سينص القرار الخطي الصادر عن مكتب (PRS) على قرار عدم الامتثال وسيشير إلى إغلاق المسألة.

إنفاذ الإجراءات التصحيحية

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

وسيعين مكتب (PRS) أحد الأخصائيين به بعد صدور قرار يتضمن إجراء تصحيحي من أجل مراجعة الإجراءات التصحيحية وتحديد هل امتنث المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة للإجراء التصحيحي المطلوب أم لا، وسيذكر ذلك في خطاب النتائج المكتشفة

". ويجوز للأخصائي 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 يتجاوزه بأي حال من الأحوال عام واحد من صدور قرار عدم الامتثال من مكتب (PRS). القانون "34 C.F.R. §300.600(e). وإذا لم تُصحّح مديرية تعليمية أو مدرسة أو وكالة عامة عدم الامتثال المحدد 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 وأداة 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 الهم (IDEA) الفيدرالية على مكتب (PRS) السماح لأحد الطرفين المتنازعين بالاطلاع على المستندات المقدمة من الطرف الآخر.² ولكن يشترط مكتب (PRS)

بشكل عام أن يتلقى كلا الطرفين الأنواع التالية من المستندات إذا قُدمت تلك المستندات إلى مكتب (PRS):

- طلب تقديم الشكوى إلى مكتب (PRS) وأي مستندات إضافية مرفقة معه مقدمة إلى مكتب (PRS).
- خطاب الاستجابة المحلية المقدم 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 المقدمة حسب الإجراءات القانونية الواجبة والتي قد تتضمن عقد جلسة استماع حسب الإجراءات القانونية الواجبة. ولا تقدم إجراءات النظر في الشكاوى بالولاية للطرفين المتنازعين في جلسة استماع منقحة حسب الإجراءات القانونية الواجبة. مثلاً: لا تشترط إجراءات النظر في الشكوى بالولاية على الطرفين المتنازعين تقديم أدلة، ولا تجبر الولاية على منع أحد الطرفين المتنازعين الحق في الاطلاع على المستندات المقدمة من الطرف الآخر أو استجواب شهود الخصم. Letter to Reilly (OSEP 2014), 71 Fed. Reg. 46540, 46605 (Aug. 14, 2006) (*emphasis added*).

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

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

يجوز لمكتب (PRS) -وفقاً 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 شكواك، يمكنك التحدث مع أخصائي مكتب (PRS) المعين 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" المعروفة اختصاراً 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 إخبار المكتب خطياً 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 قصراً صارماً على تصحيح الحقائق المكتشفة غير المتوقفة مع الأدلة المقدمة أثناء التحقيق. ولا يهدف هذا الإجراء إلى:

- إعادة النظر في المعايير القانونية المطبقة 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 ينظر في طلبات التصحيح التي لم تُسلم خلال عشرة (10) أيام ميلادية من تاريخ صدور القرار النهائي الخطي أو التي لا تحتوي على المعلومات المطلوبة.

سيراجع مكتب (PRS) الطلب لتحديد الإجراءات الالزمة والمناسبة في هذه الظروف، إن وجدت. 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 شكوى التعليم الخاص أمام مكتب (PRS) ومكتب (BSEA)

تشجع الطرفين المتنازعين على مواصلة العمل معًا لحل نزاعاتهم.

أ) الوساطة والنظر في شكوى 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 طواعيًّا 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 أيضًا موضوع شكوى منظور فيها في الوقت نفسه أمام مكتب نظام حل المشاكل (PRS)، يُشجع الطرفان على إخطار مكتب (PRS) بين بالوساطة الجارية من خلال مكتب (BSEA) والشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS).

إذا كان ادعاء مثار في شكوى هو نفسه موضوع وساطة مكتب (BSEA)، سيطلب مكتب (PRS) من الطرفين الموافقة طواعيًّا 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. وسيُعين 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 حلَّت الادعاءات المثارة في الشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS) أم لا، وسيُنظر في ذلك الوقت في أي ادعاءات متبقية لم تُحل وفقاً للمطلبات 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 قراراً نهائياً خطياً بموجب القانون "34 CFR § 300.152(a)" والقانون "300.152(b)(1)(i)".

إذا حلَّت المديرية التعليمية أو المدرسة أو الوكالة العامة والشاكِي جميع الادعاءات المثارة في الشكوى أو جزء منها، يجوز للشاكِي سحب الشكوى أو سحب بعض الادعاءات الواردة في الشكوى. يجوز لمكتب (PRS) إغلاق الشكوى بناء على طلب الشاكِي، ما لم يصدر بالفعل قرار واستنتاج خططي بعد الامتنال أو ما لم تنشأ ظروفاً أخرى تفرض على مكتب (PRS) اتخاذ مزيد من الإجراءات. ويجوز لمكتب (PRS) أن يتصرف على النحو الذي يراه مناسباً لمعالجة أي عدم امتنال منهجي أو مشاكل لم تُحل من خلال الوساطة.

ب) جلسات الاستماع المنعقدة حسب الإجراءات القانونية الواجبة وشكوى 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 وفقاً للقانون "34 C.F.R. § 300.152(c)(1)".

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

إذا كانت جميع الادعاءات المثارة في الشكوى المقدمة إلى مكتب (PRS) هي أيضاً موضوع طلب جلسة استماع مكتب (BSEA)، يجب على مكتب (PRS) تأجيل النظر في الشكوى المقدمة إليه حتى يصدر مكتب (BSEA) قراراً نهائياً أو تنتهي الجلسة.

سيُعين 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، سيسألف مكتب (PRS) التحقيق فيها.

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

حظر الانتقام (16)

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 اختصاراً 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 شكوى إلى مكتب الحقوق المدنية بشأن ادعاء الانتقام بسبب تقديم شكوى 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: 800-877-8339 | رقم جهاز الاتصالات للصم والبكم: 202-453-6012

عنوان البريد الإلكتروني: OCR@ed.gov

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

(17)

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 تمثل 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، يرجى الاطلاع على القانون [§ 300.136](#) C.F.R.

(18)

السلطة الإشرافية العامة للإدارة

تحمل 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 التينفذها وإجراءات تقديم الشكاوى التي يتبعها، وذلك لتوجيه أنشطتها الإشرافية العامة التي تشمل اتباع إجراءات العناية الواجبة في الادعاءات الموثقة.

فيما يلي مفرد 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 ويسفر 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. **الشاكى** هو الشخص الذي قدم شكوى لمكتب (PRS) أو المنظمة التي قدمت 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 يتواافق طلب الشكوى مع المتطلبات المذكورة في النقاط من (1) إلى (5) في [القسم الخامس](#) بهذا الدليل.
4. **الموافقة** تعني إذن خطى مقدم عن علم.
5. **خطة الإجراء التصحيحي** "Corrective Action Plan" المعروفة اختصاراً بـ ("CAP") يُشير هذا المصطلح إلى الجزء المذكور في القرار النهائي الصادر عن مكتب (PRS) بعد الامتثال الذي يحدد للمديرية التعليمية أو المدرسة أو أي كيان آخر الإجراءات الالزامية 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 المبين في قرار مكتب (PRS).
6. **اليوم** يُشير هذا المصطلح إلى اليوم الميلادي ما لم يذكر خلاف ذلك وفقاً [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 تمثل 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 مُمول من المال العام من مديرية تعليمية أو مدرسة أو أي جهة أخرى تتلقى تمويلاً ولائياً أو فيدرالياً.
11. **قانون تعليم الأفراد أصحاب الهمم** "Individuals with Disabilities Education Act" المعروف اختصاراً 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 تقيداً (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 أعلاه الطرف المشكو ضده، ويتناول رسميًا 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 تقدم الشكاوى ضدها.

14. الطالب الملتحق بمدرسة خاصة حسب رغبةولي أمره يُشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى الطالب الذي يرتاد مدرسة خاصة في ولاية ماساتشوستس على نفقة الخاصة أو الطالب الذي يتعلم تعليم منزلي. وعادة ما يعني هذا أنولي أمره أو الوصي عليه أو فرد آخر أو منظمة أخرى يدفع رسوم الطالب (إن وجدت) وليس المديرية التعليمية أو الوكالة العامة. لا يدخل في هذا المصطلح الطالب الذي قرر فريق برنامجه التربوي الفردي إلحاقه بمدرسة تعليم خاص معتمدة أو ببرنامج تعليم خاص معتمد.

15. مكتب (PRS) يُشير هذا المصطلح إلى مكتب نظام حل المشاكل "Problem Resolution System" و اختصاره (PRS) التابع للإدارة، وهو مكتب (PRS) المسؤول في الإدارة عن التعامل مع شكاوى الجمهور على النحو الموضح 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، ويوجه 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 يتضمن طلب الاستجابة المحلية (RLR) الحصول على معلومات و/أو مستندات محددة قد تساعد الإدارة في تحقيقاتها 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** يشير هذا المصطلح في هذا الدليل إلى مدرسة عامة أو جمعية تعاونية تعليمية أو مدرسة خاصة أو برنامج / التحاق خاص معتمدين من الإدارة يقدمون تعليماً خاصاً.
22. **التعليم الخاص** يشير هذا المصطلح إلى التعليم المُصمم خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفريدة للطالب المؤهل أو إلى الخدمات ذات الصلة الازمة لفهم المناهج الدراسية العامة، ويشمل هذا المصطلح البرامج والخدمات المنصوص عليها في قوانين ولوائح التعليم الخاص الولاية 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 الهم (IDEA) أو لوائح 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 "C.M.R. 28.00" أو القانون "C.M.R. 18.00"). يجوز أن تتناول شكوى التعليم الخاص ادعاءات متعلقة بطالب 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 مدرب ومحايي يعمل على مساعدة الطرفين المتنازعين في حل النزاعات أو حل المشاكل. للاتصال على مزيد من المعلومات عن الوساطة أمام مكتب (BSEA) انظر [هذا](#).
25. **الطرف الثالث** هو شخص ليس طالباً بالغاً أوولي الأمر/الوصي القانوني للطالب.