



ما المقصود بالشكاوى الرسمية؟

تعد الشكاوى الرسمية أحد أنواع عمليات تسوية النزاع التي يمكن لأولياء أمور الطلاب المعاقين استخدامها لحل المشكلات أو الخلافات. ويمكن لأي شخص تقديم شكاوى رسمية. ويمكن تقديم شكاوى متعلقة بأي انتهاك لقانون تعليم الأفراد المعاقين ((Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)). ويمكن أن تكون الشكاوى حول انتهاك ما كان له تأثير على طالب أو مجموعة من الطلاب. ويمكن أن تتعلق الشكاوى كذلك بالانتهاكات على مستوى المنظومة لقانون IDEA. ويجب أن تكون الشكاوى الرسمية كتابية. كما يجب أن يقدم الشكاوى الرسمية بالتوقيع عليها.

وتقوم Georgia Department of Education (GaDOE) بالتحقيق في الشكاوى الرسمية.

ولن تحل الشكاوى الرسمية محل الوساطة أو العملية المناسبة. فعندما يتم تقديم شكوى، يتم أيضاً عرض الوساطة. وإذا كانت جلسة استماع وفقاً للقواعد والمبادئ المطلوبة أيضاً في نفس المشكلة فسيتم تعليق الشكاوى مؤقتاً للتوصل لحل وفقاً للقواعد والمبادئ. ويمكن أن يؤثر ذلك على الإطار الزمني والوقت الذي تستغرقه لاتخاذ قرار كتابي بخصوص الشكاوى.

الحقائق التي يجب أن تعرفها:

✓ **يجب** أن تعتمد الشكاوى الرسمية على انتهاك حدث منذ مدة لم تتجاوز عامًا ميلاديًا قبل تاريخ تقديم الشكاوى.

✓ **يجب** أن تشمل الشكاوى الرسمية على ما يلي:

- بيان بأن النظام المدرسي انتهك الجزء ب من IDEA؛
- حقائق تفصيلية تدعم الشكاوى المتعلقة بانتهاكات قانون IDEA؛
- توقيتك ومعلومات الاتصال؛
- إذا ادعت الشكاوى أن الانتهاكات متعلقة بطالب معين، فعندئذٍ **يجب** أن تتضمن أيضاً:

- اسم الطالب
- عنوان منزل الطالب
- اسم المدرسة التي يذهب إليها الطالب،
- وصفاً للمشكلة
- الحقائق المتعلقة بالمشكلة
- حلاً مقترحاً للمشكلة، إذا كان معلوماً

✓ لتقديم شكوى رسمية:

• أرسل شكوى كتابية موقعة عن طريق البريد إلى وزارة GaDOE على العنوان التالي:
Director, Division for Special Education Supports and Services
Georgia Department of Education
1870 Twin Towers East
Atlanta, Georgia 30334-5010

• أو أرسلها بالفاكس إلى: 404-651-6457

• أرسل نسخة من الشكاوى إلى النظام المدرسي (ناظر المدرسة أو مدير تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة) **في نفس الوقت** الذي تقدم فيه الشكاوى الرسمية إلى وزارة GaDOE.

✓ تحقيقات الشكاوى الرسمية:

- يتم التحقيق في الشكاوى واتخاذ إجراء في غضون 60 يوماً بعد استلام وزارة GaDOE للشكاوى.
- يُطالب نظام المدرسة المحلية بتقديم رد كتابي إلى وزارة GaDOE ومقدم الشكاوى خلال 10 أيام عمل ويجب أن تتضمن هذه الوثيقة ردهم على الادعاءات مرفقاً بأي وثائق مؤيدة.
- قد تطلب وزارة GaDOE إجراء تحقيق مستقل يمكن أن يتضمن مقابلات مع الشهود و/أو مراجعات للوثائق و/أو زيارة إلى النظام المدرسي.
- وسيحدد المحققون في وزارة GaDOE ما إذا تم انتهاك قانون IDEA.
- ستتلقى أنت والنظام المدرسي نسخاً لجميع المراسلات.
- ✓ القرارات الكتابية المتعلقة بالشكاوى الرسمية:
- سيتم إرسال قرار كتابي إليك وإلى النظام المدرسي وسيتناول جميع الادعاءات. وستتضمن هذه القرارات النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها. إذا كانت المنطقة غير ممثلة، فسيحدد القرار الخطوات الضرورية لحل الشكاوى.

نصائح للعائلات

- ✓ استخدم هذه الارتباطات التشعبية لمراجعة **IDEA, Part B Georgia Special Education State Rules** و **GaDOE Formal Complaint Form**. لا يتوجب عليك ذكر القوانين أو قواعد الولاية في الشكوى التي تقدمها، ولكن الإلمام بهذه المعلومات سيساعدك أثناء كتابتك للشكوى.
- ✓ قبل تقديم أي شكوى، تأكد من قيامك بالتحدث مع مدير تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة المحلي لشرح الموقف وطلب المساعدة. ضع في اعتبارك إرسال شكوى إذا كانت هناك مشكلة يجب حلها على الفور. إذا تم إقصاء طفلك عن الأنشطة، فقد تكون هذه أسرع طريقة للحصول على نتيجة أو رد من منطقة المدرسة. وإذا كان طفلك معرضاً للخطر، فيجب عليك إبلاغ السلطات المعنية فوراً.
- ✓ كتابة الشكوى ووصف المشكلة:
 - كن محدداً. احرص على سرد الحقائق. يجب أن تصف الحقائق أي جزء تم انتهاكه من قانون IDEA أو القاعدة المنتهكة من قواعد ولاية Georgia.
 - قم بتضمين ما يتعلق بالأحداث المكونة للشكوى من "الفاعل وماهية ما حدث ووقت الحدث وأسبابه".
 - قم بتوضيح توقيت الأحداث.
 - تذكر تضمين أسماء الأشخاص المسؤولين عن الانتهاك.
 - صف الأضرار الناجمة عن الانتهاك.
 - أدرج الوثائق التي تعزز ادعاءاتك، إن أمكن. قد تتضمن أنواع الوثائق: هرم بيانات التدخل أو نماذج فريق دعم الطالب (Student Support Team (SST) أو السجلات والبيانات والتقارير التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة المستخدمة لتقييم طفلك أو المراسلات ذات الصلة متضمنة الخطابات، رسائل البريد الإلكتروني، المحادثات الهاتفية المسجلة أو غير ذلك من الاتصالات بينك وبين المدرسة.
 - لا ترسل أبداً أوراقك الأصلية. بل أرسل دوماً نسخاً مع الشكوى الرسمية.
 - اطلب من صديق لك قراءة الشكوى ولاحظ ما إذا كان بإمكانهم إخبارك بما يتعلق بالشكوى من "الفاعل وماهية ما حدث ووقت الحدث وأسبابه". واعلم أنه إذا لم تكن الشكوى واضحة لهذا الصديق، فلن تكون واضحة للمحقق.
- ✓ دورك في التحقيق:
 - قد يُطلب منك إجراء مقابلة مع المحقق وتقديم المزيد من المعلومات حول الشكوى.
 - استعد لذلك وأحضر جميع السجلات ذات الصلة معك. لخص الجوانب الرئيسية للشكوى التي تقدمها.
 - قم بتزويد المحقق بجميع المعلومات الخاصة لديك.
 - حافظ على هدوئك ولا تدع الغضب أو الإحباط يؤثر على تفاعلك مع المحقق.
- ✓ صياغة حل مقترح:
 - احرص على أن يكون حلك المقترح مركزاً على الطالب ومتعلقاً بالعملية التعليمية.
 - لا تطلب حضور مدرسين محددين أو مزودي خدمات معينين أو الحصول على خدمات تجريبية.
 - كن مبتكراً وركز على احتياجات طفلك.
 - اطرح اقتراحات لتتناول أي مشكلات إجرائية ربما قد حدثت.

مصادر الحصول على المزيد من المعلومات:

هينة دعم أولياء الأمور في جورجيا (Parent to Parent of Georgia)

800-229-2038 أو 770-451-5484

www.p2pga.org

قسما خدمات الدعم وخدمات تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

(Georgia Department of Education, Division for Special Education Services and Supports)

404-656-3963 أو 800-311-3627 واطلب تحويلك إلى قسم تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (Special Education)

http://www.gadoe.org/ci_exceptional.aspx

دليل التنفيذ لوزارة التعليم بولاية جورجيا (Georgia Department of Education Implementation Manual)

http://www.gadoe.org/ci_exceptional.aspx?PageReq=CIEXCImpMan

(انظر الفصل الخاص بتسوية النزاع.)

مصادر إضافية: اتصل بمدير تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة (Special Education Director) لمعرفة نظام المدرسة الخاصة بك.