

## إجراءات إدارة التعليم لمدينة نيويورك لتلقى شكاوى الآباء وحلها

يتمتع الآباء\* بحق رفع شكاوي حول الأمور التي تؤثر على تعليم الأطفال. يجوز للآباء والمعلمين وغيرهم رفع شكاوي بدعوى خرق للبرامج الفيدرالية المطبقة بموجب البنود التالية لقانون "لا يترك طفل في الوراثة" (No Child Left Behind Act)، وهي متضمنة في: الفقرتان "Part A" و "Part D" من الباب الأول (Title I) والباب الثاني (Title II) والفقرة "Part A" من الباب الثالث (Title III) والباب الرابع (Title IV). وفيما يلي وصف لإجراءات إدارة التعليم لمدينة نيويورك لرفع مثل هذه الشكاوي.

### كيف تتقدم بشكاوى غير رسمية حول تعليم طفلك:

1. إذا كانت لديك شكوى تتعلق بمدرسة طفل وتود أن تحل المشكلة بصورة غير رسمية، فإننا نشجعك على التحدث مع معلم الطفل أو الموجه الإرشادي أو المدير المساعد أو المدير. كما يمكن لمنسق شؤون الآباء بالمدرسة أن يساعد أيضاً في حل مشكلتك. من الأفضل أن تخطر أحد الأشخاص بمدرسة الطفل بشكواك بأسرع وقت ممكن حتى يتمكن الموظف المناسب من العمل على معالجة المسألة على الفور.
2. إذا لم يتمكن المدير أو أعضاء آخرون من طاقم المدرسة من حل المشكلة موضع شكواك، أو إذا رغبت في رفع شكوى رسمية إلى إدارة التعليم، نرجو منك إتباع الخطوات المبينة أدناه. نرجو الانتباه إلى أنه إذا كان الطفل تلميذاً يعاني من إعاقة ولديك قضية عالقة بخصوص التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة، فيمكنك الاتصال برقم الاستعلامات رقم 311 وطلب التحدث إلى مركز الاتصالات الخاص بالتعليم لذوي الاحتياجات الخاصة. وسيعمل معك فريق العمل بهذا المركز على حل المشكلة.

### كيف ترفع شكوى رسمية:

لقد وضع مستشار التعليم التعليمات التالية التي تحدد إجراءات معينة لرفع الشكاوي والاستئناف والتي يمكنك الاستعانة بها. توجد هذه التعليمات على الإنترنت على العنوان التالي:

<http://schools.nyc.gov/RulesPolicies/ChancellorsRegulations/default.htm>

كما يمكن الحصول على نسخ من هذه التعليمات من مدرسة طفلك أو من مكتب التأييد والمشاركة العائلية (OFEA).

- تعليمات المستشار رقم (A-101) لاستئناف قرار تحويل إلى مدرسة أخرى بناءً على محل الإقامة.
- تعليمات المستشار رقم (A-420) حول التبليغ عن شكاوي العقاب البدني.
- تعليمات المستشار رقم (A-443) حول استئناف قرار توقيف صادر من مدير المدرسة أو المدير المراقب للمنطقة التعليمية.
- تعليمات المستشار رقم (A-450) حول استئناف قرار تحويل غير طوعي.
- تعليمات المستشار رقم (A-501) حول استئناف قرار خاص بالترقية.
- تعليمات المستشار رقم (A-655) حول الشكاوي والاستئنافات المرتبطة بانتخابات فرق القيادة المدرسية.
- تعليمات المستشار رقم (A-660) حول الشكاوي والاستئنافات المرتبطة بانتخابات ونزاعات وأعمال وعدم فعالية جمعية الآباء ومجالس رؤساء جمعيات الآباء.
- تعليمات المستشار رقم (A-663) حول الشكاوي المرتبطة بعدم توفر خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية.
- تعليمات المستشار رقم (A-701) حول استئناف قرارات رفض الإعفاء من التطعيم.
- تعليمات المستشار رقم (A-710) حول الشكاوي المرتبطة بإحالة وتقييم وإعداد وتطبيق الخطط المحددة وفق مقتضيات الفقرة 504.
- تعليمات المستشار رقم (A-780) حول استئناف قرارات إلحاق التلاميذ المشردين أو التلاميذ المقيمين في مسكن مؤقت.
- تعليمات المستشار رقم (A-801) حول استئناف القرارات المتعلقة بأهلية الحصول على خدمات النقل.

\* يشير مصطلح "والد" أينما استخدم في هذه الوثيقة إلى آباء التلميذ أو أولياء أمره أو أي أشخاص تربطهم علاقة أبوة أو وصاية بالتلميذ، أو يشير إلى التلميذ إذا كان قاصراً محرراً أو بلغ سنه 18 سنة.

- تعليمات المستشار رقم (A-810) حول استئناف القرارات المتعلقة بأهلية الحصول على الوجبات المدرسية المجانية أو المخفضة السعر.
- تعليمات المستشار رقم (A-820) حول استئناف إدخال معلومات جديدة في سجلات الطفل بدعوى أنها غير صحيحة أو مضللة أو مخلة بحقوق الخصوصية للطفل، وحول طلب تغيير مثل هذه السجلات.
- تعليمات المستشار رقم (A-830) حول الشكاوي التي تدعي التمييز.
- تعليمات المستشار رقم (D-110) حول استئناف قرار رفض الاطلاع على سجل عمومي تحتفظ به إدارة التعليم وفقاً لقانون حرية المعلومات.
- تعليمات المستشار رقم (D-140) حول الشكاوي المتعلقة بترشيح واختيار أعضاء مجالس التعليم المجتمعية.
- تعليمات المستشار رقم (D-150) حول الشكاوي المتعلقة بترشيح واختيار أعضاء مجالس عموم المدينة للتعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعليمات المستشار رقم (D-160) حول الشكاوي المتعلقة بترشيح واختيار أعضاء مجالس عموم المدينة للمدارس الثانوية.

في حالة عدم إمكانية معالجة قضيتك بالاستعانة بالإجراءات المحددة في أي من التعليمات المذكورة أعلاه أو إذا كانت شكاوك تتعلق بخرق لمقتضيات البرامج الفيدرالية المطبقة وفق قانون "لا يترك طفل في الورا"، يمكنك استخدام الإجراءات التالية\*:

### على مستوى المدرسة:

- أ. اطلب الحصول على استمارة الشكاوى لمكتب التأييد والمشاركة العائلية (OFEA Intake Form) من منسق شؤون الآباء بالمدرسة أو من إدارة المدرسة.
- ب. إذا كانت شكاوك بسبب منع طفلك من الحضور إلى المدرسة أو حول مدرسة لا تتبع الإجراءات المحددة من قبل إدارة التعليم بخصوص إبعاد طفل عن المدرسة، يتعين عليك الاتصال فوراً بمكتب المستشار/ مكتب المشاركة والتأييد العائلي على رقم الهاتف **374-2323 (212)**. كما يمكنك أيضاً أن تطلب من منسق شؤون الآباء الاتصال بالمكتب المركزي نيابة عنك.
- ج. إذا كنت تعتقد أن شكاوك تكتسي صبغة حساسة على وجه التحديد، يمكنك تسليم استمارة الشكاوى لمكتب التأييد والمشاركة العائلية مباشرة إلى الوكيل العائلي في منطقتك التعليمية في المكتب المناسب. وسوف يخبرك الوكيل العائلي ما إذا كان سيعالج مكتبه الشكاوى مباشرة أو ما إذا كان سيتم معالجتها على مستوى المدرسة.
- د. إذا كانت شكاوك لا تتعلق بإبعاد طفل عن مدرسة، ولا تتعلق بظروف حساسة، فسوف يقوم منسق شؤون الآباء بالمدرسة بتحديد موعد للاجتماع بك لمناقشة موضوع شكاوك فور تسلمه لشكاوك.
- هـ. ثم سيقوم منسق شؤون الآباء بعد ذلك بإخطار أعضاء طاقم المدرسة المناسبين لمعالجة المسألة موضع شكاوك، وسوف يقوم بتنسيق خطوات المتابعة المناسبة.
- و. إذا تم التوصل إلى أنه لا يمكن معالجة شكاوك على مستوى المدرسة، فسوف يحيلك منسق شؤون الآباء مباشرة على الوكيل العائلي في منطقتك التعليمية. وسوف يخطر منسق شؤون الآباء إذا تمت إحالة شكاوك إلى الوكيل العائلي.

### على مستوى المنطقة التعليمية أو الحي:

سوف يقوم الوكيل العائلي بالمنطقة التعليمية، فور تسلم شكاوك، بالاتصال بك، نيابة عن المدير المراقب المجتمعي أو المدير المراقب للمدارس الثانوية حسب الحالة، لمناقشة المسألة، وأي خطوات اتخذتها أنت و/ أو المدرسة لمعالجة المسألة موضع الشكاوى. ثم سيقوم الوكيل العائلي بالمنطقة التعليمية بالعمل معك على حل هذه المسألة. وقد يتضمن ذلك الاتصال بمسؤولين في المدرسة أو المنطقة التعليمية أو الحي.

\* تتعلق هذه الإجراءات بشكاوي الآباء بدعوى خرق في تطبيق البرامج وفق مقتضيات الجزأين (Part A, Part D) من الباب الأول (Title I) ومقتضيات الباب الثالث (Title III) والجزء (Part A) من الباب الرابع (Title IV). كما يمكن لأي معلم أو جهة مهتمة أو وكالة ترغب في رفع شكاوى بدعوى خرق في تطبيق هذه البرامج الاستعانة بهذه الإجراءات.

إذا كان الوكيل العائلي للمنطقة التعليمية غير قادر على معالجة شكاوك، فسوف يحيل قضيتك إلى مكتب المستشار/ مكتب المشاركة والتأييد العائلي لمزيد من المراجعة لقضيتك. وسوف يتم إبلاغك إذا تم إحالة قضيتك.

### **على المستوى المركزي:**

فور إحالة قضيتك لمكتب المستشار/ مكتب التأييد والمشاركة العائلية، فسوف يعمل فريق العمل بالمكتب المركزي معك لحل شكاوك وإبلاغك بالنتيجة التي تم التوصل إليها.

### **الأطر الزمنية:**

يتعين عليك إحالة جميع الشكاوي للمدرسة، و/ أو المنطقة التعليمية، و/ أو الحي، و/ أو موظفي المكتب المركزي، بأسرع وقت ممكن حتى يتمكن مسؤولو إدارة التعليم من معالجة قضيتك في الوقت المناسب. الفترة الزمنية لمعالجة و/ أو حل شكاوك لن تتجاوز فترة 30 يوماً تقويمياً إلا إذا قرر مسؤولون بالمدرسة أو المنطقة التعليمية أو الحي أو المكتب المركزي بأن هناك حاجة لمزيد من الوقت.

إذا كانت شكاوك تتعلق بفصل طفلك من المدرسة (راجع أعلاه)، فسوف يتم التعامل مع هذه المسألة بطريقة تضمن عودة طفلك إلى المدرسة فوراً.

إذا تبين لموظفي المدرسة أو المنطقة التعليمية أو الحي أو المكتب المركزي، في أي وقت من الأوقات، أثناء عملية مراجعة الشكاوى، أن طفلك سوف يعاني من ضرر بين قبل التحقيق في الشكاوى أو حلها بشكل كامل، فسوف يوصي مكتب المستشار/ مكتب المشاركة والتأييد العائلي باتخاذ الإجراءات الضرورية لمساعدة طفلك ومعالجة الأمور موضع قلقك.

### **الاستئناف:**

توجد الإجراءات المحددة من قبل إدارة التعليم لولاية نيويورك للشكاوي الخطية والاستئناف من أجل حل الشكاوي ومراجعة استئناف قرارات إدارة التعليم لمدينة نيويورك المتعلقة بخرق مقتضيات الباب الأول (Title I) باللغة الإنكليزية فقط على الموقع الإلكتروني: <http://www.emsc.nysed.gov/nyc/ComplaintProcedures.shtml>

### **حفظ السجلات:**

سوف يتم حفظ نسخ من استمارات الشكاوي الكاملة بمكتب التأييد والمشاركة العائلية.