****

معلومات عن تقديم شكوى رسمية خاصة بالتدخل المبكر

أسئلة مكررة

تدعم خدمات التدخل المبكر (EI) (كما تُكتب بالإنجليزية) في ولاية ماساتشوستس تعلم الأطفال الصغار من خلال أنشطة هادفة يومية. تُقدم خدمات التدخل المبكر بشكل مختلف عن الخدمات المقدمة في مستشفى أو العيادات الخارجية. تعتمد الخدمات على الممارسة المناسبة من الناحية التنموية، والبحث الحالي والجزء C من قانون تعليم الأفراد ذوي الإعاقة.

يركز التدخل المبكر في ولاية ماساتشوستس على ثلاثة مفاهيم في عملنا مع العائلات:

1. تعلُّم الرضع والأطفال الصغار بشكل أفضل من خلال الممارسة المتكررة أثناء الأنشطة اليومية.

2. يكون للوالدين ومقدمي الرعاية أكبر تأثير على تقدم الطفل.

3. التدخل المبكر يدعمك ويدعم علاقة عائلتك بطفلك.

**ما هي الشكوى الرسمية؟**

الشكوى الرسمية هي عبارة عن بيان مكتوب يفيد بأن برنامج التدخل المبكر انتهك واحدًا أو أكثر من متطلبات المعايير التشغيلية للتدخل المبكر أو الجزء C من قانون تعليم الأفراد ذوي الإعاقة (IDEA) (كما تُكتب بالإنجليزية). لا تتناول الشكاوى الإدارية الرسمية الخلافات حول استحقاق الطفل، أو نوع، أو تواتر، أو مدة خدمات برنامج EI (انظر جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية والوساطة).

هناك متطلبات وجداول زمنية يجب أن يتبعها برنامج EI أثناء تتلقي الخدمات.

بعض الأمثلة تشمل:

• تزويدك بإشعار خطي بشأن حقوقك، أو إجراء مقترح أو مرفوض

• الحصول على موافقة

• اشراكك في أي اجتماع للخطط الفردية لخدمة الأسرة IFSP)) (كما تُكتب بالإنجليزية) حيث يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات

• تقديم الخدمات في غضون 30 يومًا من موافقتك ما لم توافق كتابيًا على إطار زمني مختلف

• الحفاظ على سرية طفلك وأسرتك

• السماح لك بالاطلاع على سجل طفلك

هناك متطلبات أخرى يجب أن يتبعها البرنامج. إذا كنت غير متأكد من أحد المتطلبات أو الجدول الزمني ، فتحدث إلى منسق الخدمة أو مدير البرنامج أو أي شخص في إدارة الصحة العامة (DPH) (كما تُكتب بالإنجليزية)

ARABIC

ماذا يمكنني أن أفعل إذا كان لدي مخاوف أو شكوى؟

**أنت عضو مهم في خدمات التدخل المبكر لطفلك. بصفتك أحد الوالدين، قد تكون لديك مخاوف بشأن كيفية تقديم برنامج EI للخدمات. إذا وجدت أن لديك مخاوف، أو مشكلة، أو نزاع، فلديك خيارات:**

**• تحدث عن مخاوفك مع منسق الخدمة الخاص بك. دعه يعرف ما هي مخاوفك.**

**• تحدث مع مدير البرنامج. هو / هي قد تكون قادرة على معالجة المخاوف بسرعة.**

**• اتصل بقسم إدارة الصحة العامة للتدخل المبكر. يمكن أن يوفر لك الموظف مزيدًا من المعلومات حول حقوقك وخياراتك.**

**• طلب الوساطة: الوساطة هي إجراء تطوعي. يوافق أولياء الأمور وأعضاء فريق EI على التحدث حول الأمر مع شخص محايد (وسيط). الوساطة تساعد الآباء وفريق EI على التوصل إلى أفكار جديدة للتفاوض على اتفاق.**

**• طلب جلسة استماع وفق الأصول القانونية: قد تكون جلسة الاستماع مفيدة إذا كانت الانتهاك مرتبط بحصول طفلك على خدمات برنامج EI المناسبة. ومع ذلك، قد لا تكون هناك حاجة لجلسة استماع وفق الأصول القانونية لحل خلاف حول انتهاك حقوق الطفل أو الوالدين.**

**ما هو الفرق بين الشكوى الرسمية والوساطة وجلسة الاستماع وفق الأصول القانونية؟**

التحقيق في شكوى رسمية هو عملية تستخدم لتحديد ما إذا كان برنامج EI يتبع الإجراءات، أو النهج، أو الجدول الزمني اللازم. تتخذ DPH القرار بشأن ما إذا كان قد حدث انتهاك أم لا.

من أمثلة الانتهاكات:

• إذا لم يسمح لك البرنامج برؤية سجلات طفلك المحفوظة

• إذا لم يقدم لك البرنامج إشعارًا كتابيًا مسبقًا بأي إجراء، يقترحه البرنامج أو يرفض اتخاذه يتعلق بخدمات IFSP الخاصة بطفلك.

• إذا لم يكمل البرنامج تقديرًا / تقييمًا في غضون 45 يومًا من الإحالة

الوساطة **هي عملية تستخدم لمحاولة حل الخلاف حول استحقاق الطفل لخدمات برنامج EI أو أنواع خدمات EI من خلال العمل مع وسيط مُدرَّب. سيوضح الوسيط الأمور الخلافية ويشجع الطرفين على التفكير في أفكار جديدة للتفاوض على اتفاق. يتخذ برنامج EI والآباء قراراتهم الخاصة. الوسيط لا يتخذ قرارًا بشأن الخلاف.**

إن **جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية** هي إجراء يستخدم لحل النزاع حول استحقاق الطفل لخدمات EI أو أنواع خدمات EI. يمكن أيضًا لجلسة الاستماع وفق الأصول القانونية حل الخلاف حول ما هو موجود في سجل برنامج EI الخاص بالطفل. يمكن أن تتناول الاستماع وفق الأصول القانونية بعض المسائل الإجرائية والجدول الزمني إذا كانت تتعلق بتقديم الخدمات المناسبة. سيقوم موظف الاستماع بتوضيح الأمر (الأمور) الخلافية التي ستُسمع في الجلسة. يتَّخذذ قرار بشأن النزاع من قبل مسئول جلسة الاستماع.

 تتضمن بعض أمثلة النزاعات التي تم تحديدها خلال جلسة الاستماع وفق الأصول القانونية ما يلي:

• إذا لم تتفق أنت وبرنامج EI على نوع (أنواع) خدمات EI أو عدد المرات التي يتم فيها تقديم الخدمة (الخدمات).

• إذا وضع برنامج EI معلومات في سجل طفلك تعتقد أنها غير دقيقة أو مضللة.

**هل يمكنني تقديم شكوى رسمي، وطلب الوساطة وجلسة استماع وفق الأصول القانونية في نفس الوقت؟**

نعم. الوساطة متاحة في غضون 14 يومًا ولن تؤخر جلسة الاستماع أوالتحقيق في الشكوى ما لم يوافق الطرفان على التأخير.

إذا قمت بتقديم شكوى رسمية وطلب جلسة استماع في نفس الوقت، فلا يمكن التحقيق في أي مشكلة تشكل جزءًا من جلسة الاستماع. سيقرر مسؤول الاستماع الأمر (الأمور) التي تشكل جزءًا من جلسة الاستماع وأي أمر (الأمور) يمكن التحقيق فيها بوصفها شكوى رسمية.

من يمكنه تقديم شكوى؟

**يجوز لأحد الوالدين أو شخص يتصرف نيابة عن طفل أو مجموعة من الأطفال تقديم شكوى رسمية.**

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

**يوجد لدى DPH نموذج يمكنك إكماله وإرساله بالبريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. يمكن العثور على النموذج ومكان إرساله هنا. يمكنك استخدام هذا النموذج أو كتابة رسالتك الخاصة. يجب تقديم النموذج أو الخطاب الخاص بك خلال (1) سنة من حدوث الانتهاك وعليه توقيعك. يجب أن تشمل رسالتكم:**

**• معلومات الاتصال الخاصة بك**

**• اسم الطفل ومعلومات الاتصال به (إذا قدم النموذج نيابة عن طفل محدد)**

**• اسم برنامج EI**

**• وصف للانتهاك**

**• الحقائق المرتبطة بالانتهاك**

**• اقتراح لحل الشكوى (إذا كنت تمتلك حلًا لها)**

هام**: يجب إرسال نسخة من الشكوى إلى برنامج EI و DPH.**

هل يمكنني تقديم شكوى مجهولة؟

**تقوم DPH بمراجعة الشكوى التي قُدَّمت عبر الهاتف أو التي لم يتم التوقيع عليها بوصفها شكوى غير رسمية. يمكنك الاتصال أو إرسال النموذج لمشاركة ما يهمك. لا يتم التحقيق في الشكاوى غير الرسمية.**

ماذا يحدث بعد تقديمي للشكوى؟

**سوف تتلقى خطابًا بأن DPH استلمت شكواك. إذا لم تتلق خطابًا، فيرجى الاتصال بـ** ماري دينيهي- كولوروسو **Kathleen) (Amaral على الرقم 2007454508، داخلي. إذا تقدمت بشكوى من أن البرنامج قد انتهك أحد المتطلبات الفيدرالية أو متطلبات الولاية ، فستبدأ DPH في التحقيق. إذا لم تُظهر شكواك حدوث انتهاك لمتطلبات الولاية أو المتطلبات الفيدرالية، فستُخطر بهذا القرار كتابيًا.**

:

سيكون للبرنامج فرصة للرد على شكواك. ستتلقى نسخة من استجابة البرنامج (إذا أرسلها البرنامج). ستتمكن من إرسال المزيد من المعلومات إذا كنت ترغب في ذلك.

**كم من الوقت تستغرق الإجراءات؟**

سترسل DPH تقريرًا إليك وأجندة البرنامج لمدة 60 يومًا وذلك بعد استلام الشكوى الرسمية. قد يتم تمديد هذا الجدول الزمني لأسباب مخففة أو إذا وافق كلا الطرفين على الوساطة.

سيعالج التقرير كل مشكلة مدرجة في شكواك. إذا وجد التحقيق أن البرنامج قد انتهك أحد المتطلبات، فسيقوم البرنامج بتقديم خطة إلى DPH لتصحيح الانتهاك. قد تتضمن خطة تصحيح الانتهاك تدريب الموظفين، وتغيير سياسة البرنامج أو ممارسة ما، أو إجراء تصحيحات أخرى بحيث يتبع البرنامج جميع متطلبات الولاية والمتطلبات الفيدرالية.

**هل يمكنني استئناف القرار إذا كنت لا أتفق مع التقرير؟**

 لا، لا يوجد طعن في القرار الناتج عن التقرير.

**هل يمكنني سحب شكواي بعد تقديمها؟**

نعم. يمكنك سحب شكواك في أي وقت قبل إرسال DPH التقرير.

**هل لديك أسئلة أخرى؟**

إذا كانت لديك أسئلة أو ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول حقوق عائلتك ، فاتصل **بـ** ماري دينيهي- كولوروسو **على الرقم،2007454508** داخلي. أkathleen.amaral@mass.gov

للحصول على نسخة من إشعار حقوق الأسرة الخاصة بالتدخل المبكر من DPH، انقر هنا:

<https://www.mass.gov/lists/early-intervention-family-rights-and-procedural-safeguards>