

إجراءات رفع الشكاوى في إدارة التعليم لمدينة نيويورك (NYC)

لدى الآباء* الحق في رفع شكاوى حول الأمور التي تؤثر على تعليم أطفالهم. ويجوز للآباء والمعلمين وغيرهم رفع شكاوى بدعوى خرق للبرامج الفيدرالية المطبقة بموجب البنود التالية لقانون "لا يترك طفل في الوراثة" (No Child Left Behind Act)، وهي: الفقرة الأولى (Part A) والفقرة الرابعة (Part D) من الباب الأول (Title I) والباب الثاني (Title II)، والفقرة الأولى (Part A) من الباب الثالث (Title III) والباب الرابع (Title IV). وفيما يلي وصف لإجراءات إدارة التعليم لمدينة نيويورك لرفع هذه الشكاوى.

كيف تتقدم بشكوى 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 طفلك 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 القضية بصورة فورية.
2. إذا لم يتمكن المدير أو موظفون آخرون بالمدرسة من حل المشكلة موضع شكواك، أو إذا رغبت في رفع شكوى رسمية إلى إدارة التعليم، نرجو منك اتباع الخطوات المبينة أدناه: نرجو الانتباه إلى أنه إذا كان الطفل تلميذاً يعاني من إعاقة وكان لديك 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:

وضع مستشار التعليم التعليمات التالية التي تشمل على إجراءات محددة يمكنك اتباعها في رفع الشكاوى والاستئناف. وتوجد هذه التعليمات على شبكة الإنترنت على الرابط:
<http://schools.nyc.gov/RulesPolicies/ChancellorsRegulations/default.htm>. يمكن الحصول على نسخ مطبوعة من هذه التعليمات من مدرسة الطفل أو من قسم المشاركة العائلية والمجتمعية.

- تعليمات المستشار رقم (A-101) لاستئناف قرار تحويل إلى مدرسة أخرى بناءً على محل الإقامة.
- تعليمات المستشار رقم (A-420) حول التبليغ عن شكاوى 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 الشكاوى والاستئنافات المرتبطة بانتخابات فرق القيادة المدرسية.
- تعليمات المستشار رقم (A-660) حول الشكاوى والاستئنافات المرتبطة بانتخابات ونزاعات وأعمال وعدم فعالية جمعية الآباء ومجالس رؤساء جمعيات الآباء
- تعليمات المستشار رقم (A-663) حول الشكاوى المرتبطة بعدم توفر خدمات الترجمة التحريرية والشفوية.
- تعليمات المستشار رقم (A-701) حول استئناف قرارات رفض الإغفاء من التطعيم.
- تعليمات المستشار رقم (A-710) حول الشكاوى المرتبطة بإحالة وتقييم وإعداد وتطبيق الخطط المحددة وفق مقتضيات الفقرة 504.
- تعليمات المستشار رقم (A-780) حول استئناف قرارات إحقاق التلاميذ المشردين أو التلاميذ المقيمين في مسكن مؤقت.
- تعليمات المستشار رقم (A-801) حول استئناف القرارات المتعلقة بأهلية الحصول على خدمات النقل.
- 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 الشكاوى التي تدعي التمييز.
- تعليمات المستشار رقم (D-110) حول استئناف قرار رفض الاطلاع على سجل عمومي تحتفظ به إدارة التعليم وفقاً لقانون أحقية الحصول على المعلومات.
- تعليمات المستشار رقم (D-140) حول الشكاوى المتعلقة بترشيح واختيار أعضاء مجالس التعليم المجتمعية.

- تعليمات المستشار رقم (D-150) حول الشكاوى المتعلقة بترشيح واختيار أعضاء مجالس عموم المدينة للتعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعليمات المستشار رقم (D-160) حول الشكاوى 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 شكاوىك 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 لقسم المشاركة العائلية والمجتمعية من منسق شؤون الآباء بالمدرسة أو من مكتب إداري.
- ب. إذا كانت شكاوىك بسبب منع طفل من الحضور إلى المدرسة أو حول مدرسة لا تتبع الإجراءات المحددة من قبل إدارة التعليم (DOE) بخصوص إبعاد طفل عن المدرسة، يتعين عليك الاتصال فوراً بمكتب المستشار/قسم المشاركة العائلية والمجتمعية على رقم الهاتف 374-4118 (212). كما يمكنك أيضاً أن تطلب من منسق شؤون الآباء الاتصال بالمكتب المركزي نيابة عنك.
- ت. إذا كنت تعتقد أن شكاوىك تكتسي صبغة حساسة على وجه التحديد، يمكنك تسليم استمارة الشكاوى لقسم المشاركة العائلية والمجتمعية مباشرة إلى مكتب المنطقة التعليمية. وسوف يخبرك منسق الدعم العائلي بالمنطقة التعليمية ما إذا كان هو من سيعالج الشكاوى مباشرة أو ما إذا كان سيتم معالجتها على مستوى المدرسة.
- ث. إذا كانت شكاوىك لا تتعلق بإبعاد طفل عن مدرسة، ولا تتعلق بظروف حساسة، فسوف يقوم منسق شؤون الآباء بمدرستك بتحديد موعد للاجتماع بك لمناقشة موضوع شكاوىك فور تسلمه لشكاوىك. ثم سيحدد منسق شؤون الآباء بعد ذلك موظفي المدرسة المناسبين لمعالجة قضيتك، وسيُنسق خطوات المتابعة المناسبة.
- ج. إذا تم التوصل إلى أنه لا يمكن معالجة شكاوىك على مستوى المدرسة، فسوف يحيلك منسق شؤون الآباء مباشرة إلى مكتب المنطقة التعليمية. وسوف يُخطرِك منسق شؤون الآباء بما إذا تمت إحالة شكاوىك إلى المنطقة التعليمية، وبالوقت المتوقع لتلقي الرد.

على مستوى الحي أو المنطقة التعليمية:

سوف يقوم منسق الدعم العائلي، فور تسلم شكاوىك، بالاتصال بك، نيابة عن المدير المراقب المجتمعي أو المدير المراقب للمدارس الثانوية حسب الحالة، لمناقشة القضية وأي خطوات اتخذتها أنت و/أو المدرسة لمعالجتها. ثم سيقوم منسق الدعم العائلي عندها بالعمل معك على حلّ المسألة. وقد يتضمن ذلك الاتصال بمسؤولين في المدرسة أو المنطقة التعليمية أو الحي.

إذا كان مكتب المنطقة التعليمية غير قادر على معالجة شكاوىك، فسوف يحيل قضيتك إلى مكتب المستشار/قسم المشاركة العائلية والمجتمعية لمزيد من المراجعة. وسوف يتم إبلاغك إذا تم إحالة قضيتك.

على مستوى المكتب المركزي:

فور إحالة قضيتك إلى مكتب المستشار/قسم المشاركة العائلية والمجتمعية، فسوف يعمل فريق العمل بالمكتب المركزي معك لمعالجة شكاوىك وإبلاغك بالنتيجة التي تم التوصل إليها. وسيقوم قسم المشاركة العائلية والمجتمعية بالاجتماع والتنسيق مع مكاتب وأقسام أخرى لإدارة التعليم لمدينة نيويورك (NYCDOE)، حسب المناسب، لتنظيم عملية التحقيق/الرد المركزي.

الأطر الزمنية

يتعين عليك رفع جميع الشكاوى لدى المدرسة و/أو المنطقة التعليمية و/أو الحي و/أو موظفي المكتب المركزي بأسرع وقت ممكن حتى يتمكن مسؤولو إدارة التعليم لمدينة نيويورك (NYCDOE) من معالجة قضيتك في حينه. ولن تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة و/أو حل شكاوىك 30 يوماً تقويمياً إلا إذا قرر مسؤولون بالمدرسة أو المنطقة التعليمية أو الحي أو المكتب المركزي بأنه هناك حاجة لمزيد من الوقت.

إذا كانت شكاوىك تتعلق بإبعاد طفلك عن المدرسة (راجع أعلاه)، فسوف يتم التعامل مع هذه المسألة بطريقة تضمن عودة طفلك إلى المدرسة فوراً.

إذا رأى موظفو المدرسة أو المنطقة التعليمية أو الحي أو المكتب المركزي، في أي وقت من الأوقات أثناء عملية مراجعة الشكاوى، أن طفلك سوف يعاني من ضرر بالغ قبل التحقيق في الشكاوى أو حلها بشكل كامل، فسوف يوصي مكتب المستشار/قسم المشاركة العائلية والمجتمعية باتخاذ الإجراءات الضرورية لمساعدة طفلك ومعالجة الأمور موضع قلقك.

شكاوى الباب الأول (Title I): إذا كانت شكاوىك تتضمن خرقاً لمقتضيات الباب الأول (Title I)، وتم إحالتها إلى قسم التحقيقات ضمن الوكالة (مثل مكتب التحقيقات الخاصة (OSI))، وقد يكون هناك حاجة لوقت إضافي لمعالجة الشكاوى أو حلها. وبينما يتم التحقيق في شكاوىك المتعلقة بالباب الأول (Title I)، يمكنك الاتصال بوحدة التحقيقات للحصول على المعلومات بخصوص وضع التحقيق. أما فيما يتعلق بالشكاوى المتعلقة بالباب الأول (Title I) التي تمت إحالتها إلى مكتب التحقيقات الخاصة (OSI) من قبل المفوض الخاص بشؤون التحقيقات، فسوف يتواصل مكتب التحقيقات الخاصة بعد إكمال تحقيقاته مع صاحب الشكاوى المتعلقة بالباب الأول (Title I)، لإبلاغه حول ما إذا قد تم إثبات الادعاءات المتعلقة بالباب الأول (Title I) أو عدم إثباتها.

الاستئنافات

اقرأ الإجراءات المحددة من قبل إدارة التعليم لولاية نيويورك للشكاوى الخطية والاستئناف من أجل حل الشكاوى أو مراجعة استئناف قرارات إدارة التعليم لمدينة نيويورك المتعلقة بخصوص خرق مقتضيات الباب الأول (Title I) باللغة الإنكليزية فقط.
<http://www.p12.nysed.gov/nclb/complaintappeals.htm>

حفظ السجلات

سوف يحفظ قسم المشاركة العائلية والمجتمعية نسخ استمارات الشكاوى المعبأة التي تتعلق بشكاوى تم تصعيدها إلى مستوى المكتب المركزي. وسيكون موظفو المدارس ومكاتب المناطق التعليمية والأحياء مطالبين بحفظ نسخ من استمارات الشكاوى المعبأة التي تتعلق بالشكاوي التي تم معالجتها على كل مستوى من هذه المستويات.

*يعني مصطلح "الوالد(ة)"، أينما استخدم في هذه التعليمات، والد(ة) أو والديّ التلميذ أو ولي(ة) أو أولياء أمر التلميذ، أو أي شخص أو أشخاص أو وكالة تربطهم علاقة أبوية أو وصائية بالتلميذ، أو قد يعني التلميذ نفسه إن كان قاصراً محرراً أو بلغ 18 سنة.
**يتعين إحالة الأسئلة المتعلقة بالالتزام بالباب التاسع (Title IX)، إلى المحامية:

Jennifer Becker, Esq., Title IX Coordinator, 65 Court Street, Room 1102, Brooklyn, NY 11201
935-4287 (718) أو بواسطة البريد الإلكتروني Title_IX_Inquiries@schools.nyc.gov.

***تنطبق هذه الإجراءات على الشكاوى التي يرفعها أباء بدعوى خرق تنفيذ برامج مطبقة بموجب بنود الفقرة الأولى (Part A) والفقرة الرابعة (Part D) من الباب الأول (Title I) والباب الثاني (Title II)، والفقرة الأولى (Part A) من الباب الثالث (Title III) والباب الرابع (Title IV). ويمكن لأي معلم أو طرف آخر أو وكالة مهتمة ترغب في رفع شكاوى بدعوى خرق تنفيذ هذه البرامج أن تستعين بهذه الإجراءات أيضاً.