

التعليم الخاص الشكوى الرسمية دليل المعلومات



Delaware Department of Education

John G. Townsend Building
401 Federal Street, Suite 2
Dover, DE 19901

الهاتف: (302) 735-4210

الفاكس: (302) 739-2388

[/https://education.delaware.gov](https://education.delaware.gov)

موارد الأطفال الاستثنائية يوليو 2023

هذا المستند متوفر بلغات متعددة على: <https://www.doe.k12.de.us/rightsandresolution>
يرجى التواصل مع مكتب موارد الأطفال الاستثنائية إذا كنت بحاجة إلى ترجمة إضافية.

نظرة عامة

يتطلب قانون الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة (IDEA) من الدولة توفير سبل لأولياء الأمور والمناطق المدرسية والمدارس المستقلة وغيرها من الهيئات الخاصة والعامية لحل النزاعات المتعلقة بتوفير تعليم عام مناسب مجاني (FAPE) للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. تعد "الشكوى الرسمية" الخاصة بالتعليم الخاص إحدى طرق حل النزاعات التي يتطلبها قانون IDEA. يمكن تقديم شكوى رسمية من قبل أي منظمة خاصة أو عامة، أو هيئة عامة، أو فرد، بما في ذلك واحدة من ولاية أخرى، فيما يتعلق بأي انتهاك مزعوم للجزء ب من IDEA، أو لوائح وزارة التعليم في ديلاوير (الوزارة) المتعلقة بتعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.

لقد طورت الوزارة هذا الدليل لإبلاغ أولياء الأمور وهيئات التعليم المحلية (LEA) والمواطنين المعنيين بعملية الشكوى الرسمية وإجراءات تقديم شكوى رسمية إلى الوزارة. الوزارة مسؤولة عن التحقيق وحل الشكاوى المقدمة للوزارة وفقاً لهذه الإجراءات. كما أن الوزارة مسؤولة أيضاً عن مراقبة استكمال أي إجراء تصحيحي صادر نتيجة تحقيق في الشكوى، بما في ذلك خطوات لضمان الامتثال للإجراءات التصحيحية، مثل تقديم المساعدة الفنية واتخاذ إجراءات إنفاذ إضافية، حسب الحاجة.

تقديم شكوى رسمية

يتم بدء الشكوى الرسمية من خلال تقديم شكوى مكتوبة إلى الوزارة.

يمكن لأي مؤسسة خاصة أو عامة، أو هيئة عامة، أو فرد، بما في ذلك واحدة من ولاية أخرى، تقديم شكوى رسمية مكتوبة موقعة تلبية لمتطلبات المحتوى.

يجب أن تكون الشكوى الرسمية مكتوبة وموقعة من مقدم الشكوى وتتضمن ما يلي:

- (1) بيان بأن المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى انتهكت أحد متطلبات الجزء B من قانون IDEA أو لوائح الوزارة المتعلقة بتعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة؛
- (2) الحقائق التي يستند إليها البيان؛
- (3) التوقيع ومعلومات الاتصال لمقدم الشكوى، والممثل القانوني، إن وجد، أو الأفراد الذين يمثلون هيئة عامة أو منظمة خاصة يقدمون شكوى؛
- (4) في حالة الادعاء بانتهاكات تتعلق بطفل معين،
 - (أ) اسم الطفل وعنوان إقامته؛
 - (ب) اسم المدرسة التي يرتادها الطفل؛
 - (ج) في حالة إذا كان طفل أو شاب بلا مأوى (بالمعنى المقصود في قانون McKinney-Vento لمساعدة المشردين)، معلومات الاتصال المتاحة للطفل واسم المدرسة التي يرتادها الطفل؛
 - (د) وصف لطبيعة مشكلة الطفل، بما في ذلك الحقائق المتعلقة بالمشكلة؛ و
 - (هـ) حل مقترح للمشكلة بالقدر المعروف والمتاح للطرف الذي يقدم الشكوى وقت تقديمها.

قد تتضمن الشكوى الرسمية أيضاً معلومات إضافية اختيارية، مثل الإطار الزمني الذي حدث فيه الانتهاك المزعوم ووصف المحاولات التي تم إجراؤها لحل المشكلة (المشكلات) قبل تقديم الشكوى، إن وجدت.

يجب أن تزعم الشكوى مخالفة حدثت قبل أكثر من عام واحد (1) من تاريخ استلام الوزارة للشكوى. قد تزعم الشكوى الرسمية أن منطقة مدرسية أو مدرسة مستقلة أو هيئة عامة أخرى فشلت في توفير تعليم عام مناسب مجاني لطفل معين أو لمجموعة من الأطفال. قد تزعم الشكوى الرسمية أيضاً عدم الامتثال المنهجي بناءً على سياسة أو ممارسة أو إجراء مطبق على مجموعة من الأطفال لا يتوافق مع الجزء B من قانون IDEA، واللوائح الفيدرالية، و/أو قانون ديلاوير.

توفر الوزارة **نموذج شكوى رسمية للتعليم الخاص** وتعليمات للأفراد والمنظمات والهيئات العامة لاستخدامها عند تقديم شكوى. يجوز لمقدم الشكوى استخدام النموذج أو أي نموذج أو مستند آخر، طالما أن النموذج أو المستند يفي بمتطلبات المحتوى. يمكن العثور على نموذج الشكوى الرسمية للتعليم الخاص، بالإضافة إلى الموارد الأخرى بما في ذلك لوائح قانون IDEA، ولوائح الولاية، ونتائج حالة الشكوى الرسمية عبر الإنترنت على: <https://www.doe.k12.de.us/rightsandresolution>، وهو أيضاً مدرج كمرق لهذا المستند.

يجب أن يتم التوقيع على الشكوى من قبل الشخص أو المنظمة أو ممثل الهيئة العامة الذي قدمها، وتسليمها باليد أو إرسالها بالبريد أو بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني إلى:

Director, Exceptional Children Resources
Delaware Department of Education
John G. Townsend Building
401 Federal Street, Suite 2
Dover, DE 19901
الفاكس (302) 739-2388
البريد الإلكتروني: dispute.resolution@doe.k12.de.us

لن يتم اعتبار الشكاوى الرسمية مستلمة حتى يتم تأكيدها من خلال استلام الشكاوى الموقعة من قبل فريق عمل قسم موارد الأطفال الاستثنائية. التوقيعات الإلكترونية مقبولة. تقبل الوزارة الشكاوى الرسمية عن طريق البريد الإلكتروني.

يجب على مقدم الشكاوى أيضًا إرسال نسخة من الشكاوى إلى المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى تخدم الطفل في نفس الوقت الذي يتم فيه إرسال الشكاوى إلى الوزارة. لن يؤدي فشل مقدم الشكاوى في إرسال نسخة من الشكاوى إلى الطرف الآخر إلى تأخير بدء الجدول الزمني البالغ ستين (60) يومًا تقويميًا للتحقيق في الوزارة. سترسل الوزارة نسخة من الشكاوى إلى الطرف المعارض مع إشعار الشكاوى الرسمية عند تعيين المحقق.

استجابة الوزارة

عند استلام شكاوى رسمية، ستقوم الوزارة بختمها على أنها "مستلمة" وتحدد يوم العمل للاستلام.

في غضون يوم عمل واحد (1) بعد استلام شكاوى رسمية، سترسل الوزارة نسخة من الشكاوى إلى هيئة التعليم المحلية ومقدم الشكاوى، بالإضافة إلى إشعار باستلام الشكاوى.

في غضون خمسة (5) أيام عمل من استلام الشكاوى، يتعين على الوزارة تعيين محقق وإرسال إشعار كتابي يؤكد استلام الشكاوى إلى مقدم الشكاوى والمنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى معنية بالشكاوى.

يجب أن يتضمن إشعار الشكاوى الرسمية ما يلي:

- (1) اسم محقق الشكاوى المعين؛
- (2) تأكيد تاريخ استلام الوزارة للشكاوى وتاريخ استحقاق القرار الكتابي وفقًا للجدول الزمني البالغ ستين (60) يومًا تقويميًا؛
- (3) إجراءات منح تمديد للجدول الزمني البالغ ستين (60) يومًا تقويميًا؛
- (4) إبلاغ الطرفين بالحق في تقديم معلومات إضافية للوزارة، شفهيًا أو كتابيًا، فيما يتعلق بالادعاءات الواردة في الشكاوى؛
- (5) إخطار المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة بالحق في تقديم رد على الشكاوى في غضون خمسة عشر (15) يومًا من الاستلام و/أو اقتراحًا لحل الشكاوى، بما في ذلك استخدام الوساطة؛
- (6) معلومات لمقدم الشكاوى والمنطقة التعليمية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة للمشاركة طوعًا في الوساطة بدون تكلفة من خلال برنامج الوساطة التابع للوزارة مع شراكة التعليم الخاص بجامعة ديلاوير من أجل الحل الودي للنزاع (SPARC) في برنامج حل النزاعات (CRP)؛
- (7) إجراءات الشكاوى الرسمية الخاصة بالتعليم الخاص في الوزارة؛
- (8) الإجراءات الوقائية في ديلاوير و حقوق أولياء الأمور والأطفال في التعليم الخاص؛ و
- (9) نسخة من الشكاوى الرسمية للمنطقة التعليمية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة المعنية بالشكاوى.

يجب على الوزارة إرسال إشعار الشكاوى الرسمية ومرافقاته إلى مدير منطقة المدرسة أو مدير المدرسة المستقلة، ومدير التعليم الخاص أو المسؤول الرئيسي للتعليم الخاص.

إذا قررت الوزارة أن الشكوى لا تحتوي على جميع المحتويات المطلوبة، تقوم الوزارة بإخطار مقدم الشكوى كتابيًا خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى. يجب على الوزارة رفض الشكوى وتزويد مقدم الشكوى بتوجيهات لإعادة تقديم الشكوى، والإجراءات الوقائية في ديلاوير وحقوق أولياء الأمور والأطفال في التعليم الخاص. يتم التعامل مع الشكاوى المعاد تقديمها على أنها شكاوى جديدة. لذلك، سيبدأ الجدول الزمني البالغ سنتين (60) يومًا تقويميًا عند استلام الوزارة للشكوى المعاد تقديمها.

أمثلة على الأسباب التي قد تؤدي لرفض الوزارة التحقيق في شكوى:

- (1) الشكوى غير موقعة أو لا تتضمن معلومات الاتصال المطلوبة؛
- (2) لا تشير الشكوى إلى وجود مخالفة خلال العام الماضي؛ أو
- (3) لا تدعي الشكوى حدوث انتهاك بموجب قانون IDEA، أو لوائح التعليم الخاص الفيدرالية أو الخاصة بالولاية. على سبيل المثال، لا يمكن معالجة الشكاوى التي تدعي انتهاك القسم 504 من خلال عملية الشكوى لقانون IDEA.

إذا تم تقديم شكوى رسمية وشكوى الإجراءات القانونية الواجبة بشأن نفس المشكلة، يجب أن تكون جلسة الاستماع الأسبقية على إجراءات الشكوى الرسمية. إذا كانت مشكلة الشكوى الرسمية هي أيضًا موضوع جلسة الاستماع للإجراءات القانونية الواجبة، أو إذا كانت الشكوى الرسمية تحتوي على مشكلات متعددة منها واحدة (1) أو أكثر جزء من جلسة الاستماع، يجب على الوزارة:

- (1) التواصل إذا لزم الأمر مع رئيس اللجنة للتحقق من المشكلات الخاضعة لجلسة الاستماع للإجراءات القانونية الواجبة؛
- (2) وضع جانبًا أي جزء من الشكوى الرسمية التي يتم تناولها في جلسة الاستماع للإجراءات القانونية الواجبة حتى انتهاء جلسة الاستماع؛
- (3) تقديم إشعار كتابي للأطراف يحدد الجزء من الشكوى الرسمية الذي تم وضعه جانبًا حتى انتهاء جلسة الاستماع؛ و
- (4) حل أي مشكلات في الشكوى الرسمية التي لا تشكل جزءًا من جلسة الاستماع للإجراءات القانونية الواجبة التي تشمل نفس الأطراف.

سيتم التحقيق في المشكلات المنفصلة والمميزة عن جلسة الاستماع المتعلقة بالإجراءات القانونية الواجبة من قبل الوزارة وحلها في غضون سنتين (60) يومًا تقويميًا.

قد يتم أيضًا حل أي شكوى تزعم عدم تنفيذ قرار جلسة الاستماع للإجراءات القانونية الواجبة من قبل الوزارة.

إذا تم البت سابقًا بشأن مشكلة أثبتت في شكوى رسمية في جلسة استماع للإجراءات القانونية الواجبة تضم نفس الأطراف، فإن جلسة الاستماع للإجراءات القانونية الواجبة تكون ملزمة بشأن هذه المشكلة، وستقوم الوزارة بإبلاغ مقدم الشكوى بالتأثير الملزم.

الجدول الزمني للتحقيق والقرار الكتابي

يجب على الوزارة استكمال تحقيقها وإصدار قرار كتابي خلال سنتين (60) يومًا تقويميًا من استلام الوزارة للشكوى.

القرار الكتابي مستحق في أو قبل اليوم السنتين (60) التقويمي ولا ينتقل إلى يوم العمل التالي عندما يصادف تاريخ الاستحقاق يوم السبت أو الأحد أو يوم عطلة قانونية.

يجوز للوزارة أن تسمح بتمديد الجدول الزمني البالغ سنتين (60) يومًا تقويميًا فقط في حالة وجود ظروف استثنائية لتبرير فترة أطول أو اتفاق الطرفان على تمديد الجدول الزمني للمشاركة في الوساطة أو غيرها من الوسائل البديلة لتسوية المنازعات.

لا يجوز للوزارة أن تتعامل مع مشاركة الأطراف في الوساطة، في حد ذاتها، كظرف استثنائي يببر تمديد الجدول الزمني البالغ سنتين (60) يومًا تقويميًا. بدلاً من ذلك، يجوز منح تمديد عندما يتفق الطرفان على تمديد الجدول الزمني البالغ سنتين (60) يومًا تقويميًا للمشاركة في الوساطة. إذا اتفق الأطراف على المشاركة في الوساطة، لكنهم لم يوافقوا على تمديد الجدول الزمني لتسوية الشكوى، ولم تنجح الوساطة في حل النزاع، فيجب على الوزارة التأكد من حل الشكوى في غضون سنتين (60) يومًا تقويميًا بعد استلام الشكوى.

يتم منح التمديدات من قبل مدير فريق عمل قسم موارد الأطفال الاستثنائية. تنظر الوزارة، على أساس كل قضية على حدة، فيما إذا كان من المناسب تمديد الجدول الزمني البالغ سنتين (60) يومًا تقويميًا لشكوى معينة بسبب ظروف استثنائية.

تقوم الوزارة بإخطار الطرفين في حالة منح التمديد، مع تضمين أساس التمديد والموعود المحدد لاتخاذ القرار.

الاستجابة للشكوى والحل المبكر

يجب أن توفر الوزارة للمنطقة التعليمية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى معنية بالشكوى فرصة لتقديم رد مكتوب على الشكوى واقتراح حل للشكوى. يجب إرسال الرد الكتابي على الشكوى إلى الوزارة، مع نسخة إلى مقدم الشكوى، في غضون خمسة عشر (15) يوماً تقويمياً من استلام الوزارة للشكوى.

قد يشمل الحل المبكر استخدام الوساطة المدعومة من الولاية لمعالجة الشكوى وحلها. تقدم الوزارة خدمات الوساطة للأطراف بدون تكلفة من خلال شراكة التعليم لجامعة ديلاوير من أجل الحل الودي للنزاع (SPARC)، في برنامج حل النزاعات. يتم إجراء الوساطات التي تتم من خلال SPARC بواسطة وسطاء مؤهلين ومستقلين على دراية بالتعليم الخاص ويمكنهم مساعدة الأطراف في محاولة الوصول إلى حل مقبول للطرفين.

بعد تقديم الشكوى إلى الوزارة، سيتصل ممثل SPARC بالأطراف لاستكشاف اهتمامهم بمتابعة الوساطة وشرح العملية.

يجب أن تكون الوساطة طوعية من جانب الأطراف. يجب جدولة كل جلسة في عملية الوساطة في الوقت المناسب وعقدها في مكان مناسب لأطراف الشكوى.

يجب عدم استخدام الوساطة لرفض أو تأخير حقوق أولياء الأمور الممنوحة بموجب الجزء B من قانون IDEA ولوائح الوزارة. يجب أن تتم الوساطة من قبل وسيط مؤهل وغير متحيز تم تدريبه على تقنيات الوساطة الفعالة. يجب السماح لأولياء الأمور بمرافقة الأشخاص الذين يختارونهم وتقديم المشورة لهم أثناء الوساطة. يجب على أي منطقة مدرسية أو مدرسة مستقلة تشارك في الوساطة أن تضمن فرداً من الهيئة العامة لديه سلطة اتخاذ القرارات وتخصيص الموارد للخدمات المتفق عليها لحضور الوساطة.

إذا حلت الأطراف نزاعاً من خلال عملية الوساطة، فيجب على الأطراف تنفيذ اتفاقية ملزمة قانوناً تحدد الحل وتوضح أن جميع المناقشات التي حدثت أثناء عملية الوساطة ستظل سرية ولا يجوز استخدامها كدليل في أي جلسة استماع لاحقة للإجراءات القانونية الواجبة أو دعوى مدنية. يجب أن يتم توقيع الاتفاقية من قبل كلا من ولي الأمر وممثل عن المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة الذي لديه سلطة إلزام الهيئة العامة.

إذا أسفرت الوساطة عن اتفاق مكتوب يحل جميع مشكلات الشكوى، فسيقوم SPARC بإخطار الوزارة، وسيتم رفض الشكوى. إذا نتج عن الوساطة حل جزئي لمشكلات الشكوى، يجب على الوزارة التحقيق في المشكلات المتبقية، بناءً على الاتفاق الذي تم التوصل إليه في الوساطة.

إذا تم تقديم شكوى رسمية من قبل شخص وهو ليس ولي الأمر أو منظمة تتضمن طفلاً معيناً، فيجب على الوزارة تقديم خدمات الوساطة إلى ولي الأمر والمنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة المعنية بالشكوى. لا تقدم الوزارة خدمات الوساطة لغير أولياء الأمور أو المنظمات للشكاوى المتعلقة بالحقوق التعليمية لأطفال معينين. ومع ذلك، يجوز لغير أولياء الأمور مرافقة أحد أولياء الأمور للوساطة إذا طلب ولي الأمر ذلك، ويقدم ولي الأمر موافقة كتابية للكشف عن معلومات الطفل الشخصية.

سرية معلومات الطالب

قانون حقوق وخصوصية التعليم الأسري (FERPA)، 20 من قانون الولايات المتحدة (U.S.C. 1232g)، 34 قانون اللوائح الفيدرالية (C.F.R.)، الجزء 99، والقوانين واللوائح الحكومية المقابلة تنطبق على جميع جوانب تحقيق الوزارة فيما يتعلق بمعلومات التعريف الشخصية للطالب.

يحمي قانون FERPA خصوصية سجلات تعليم الطالب. بشكل عام، يجب أن تحصل المدارس والهيئات العامة على موافقة كتابية للإفصاح عن أي معلومات من السجلات التعليمية للطالب. ومع ذلك، هناك العديد من الاستثناءات المذكورة لشرط الموافقة الكتابية بموجب قانون FERPA.

عندما تكون الموافقة مطلوبة بموجب قانون FERPA، يجب توقيع الموافقة وتاريخها، وتحديد السجلات التي قد يتم الكشف عنها، وتوضيح الغرض من الكشف، وتحديد الأشخاص الذين قد يتم الكشف لهم.

يجب على الوزارة أن تطلب من ولي الأمر الذي يقدم شكوى رسمية التوقيع على موافقة كتابية تسمح بالكشف عن معلومات الطالب المحمية بين الأطراف المشاركة في الشكوى والتحقيق.

محقق الشكوى مسؤول عن الاتصال بولي الأمر، وشرح موافقة ولي الأمر للإفصاح عن نموذج معلومات تعريف الشخصية إلى ولي الأمر، وإعادة توجيه النموذج الموقع إلى الوزارة.

شكوى مقدمة من قبل شخص غير ولي الأمر

إذا تم تقديم شكوى رسمية من قبل منظمة أو فرد آخر غير ولي الأمر، فيجب الحصول على موافقة أولياء الأمور قبل أن تتمكن الوزارة من تقديم معلومات تعريف شخصية عن الطفل إلى مقدم الشكوى كجزء من الشكوى والتحقيق.

ترسل الوزارة إشعارًا إلى مقدم الشكوى يفيد بأنه بدون موافقة أولياء الأمور على الإفصاح عن معلومات التعريف الشخصية عن الطفل، فإن الوزارة غير قادرة على الرد مباشرة على مقدم الشكوى فيما يتعلق بالشكوى أو التحقيق. إذا لم يتم تقديم موافقة ولي الأمر، يجب على الوزارة المضي قدمًا في التحقيق وإصدار قرار مكتوب مباشرة إلى ولي الأمر والمنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى معنية بالشكوى.

يجب على الوزارة أيضًا إرسال إشعار الشكوى الرسمية إلى ولي الأمر، ويتضمن شرحًا لأحكام FERPA، وخيارات أولياء الأمور إما لتقديم أو حجب الموافقة على الإفصاح عن معلومات التعريف الشخصية للطفل إلى مقدم الشكوى.

محقق الشكوى مسؤول عن الاتصال بولي الأمر، وشرح موافقة ولي الأمر للإفصاح عن نموذج معلومات التعريف الشخصية إلى ولي الأمر، وإعادة توجيه النموذج الموقع إلى الوزارة، إذا قام ولي الأمر بالتوقيع.

إذا لم يتم تقديم موافقة أولياء الأمور، يجب على الوزارة تحديد، على أساس كل قضية على حدة، ما إذا كان يمكن مشاركة نتائج حل شكوى الوزارة مع مقدم الشكوى. من المحتمل أن يتضمن قرار الشكوى معلومات التعريف الشخصية للطفل، وقد لا يكون من الممكن للوزارة إصدار قرارها إلى مقدم الشكوى.

التحقيق في الشكوى

قد يكون محقق الشكوى موظفًا بالوزارة أو متعاقدًا مع الوزارة.

تجري الوزارة تحقيقًا ميدانيًا مستقلاً إذا رأت الوزارة ضرورة ذلك. لا يلزم إجراء تحقيق مستقل في الموقع لكل شكوى ويتم تحديده من قبل الوزارة على أساس كل قضية على حدة.

عند التعيين، يجب على المحقق الاتصال بمقدم الشكوى، والمنطقة المدرسية، والمدرسة المستقلة، أو أي هيئة عامة أخرى لمناقشة مزاعم الشكوى، والمضي قدمًا في التحقيق. يجب على المحقق منح مقدم الشكوى الفرصة لتقديم معلومات إضافية، إما شفهيًا أو كتابيًا، حول الادعاءات الواردة في الشكوى.

القرار المكتوب

عند الانتهاء من التحقيق، يجب على محقق الشكوى إعداد مسودة للقرار المكتوب وإحالتها إلى مدير فريق عمل قسم موارد الأطفال الاستثنائية لوضع اللمسات الأخيرة عليها.

يصدر القرار الكتابي النهائي من قبل مدير فريق عمل قسم موارد الأطفال الاستثنائية مع إشعار موجه إلى ولي الأمر والمنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة المعنية بالشكوى.

يجب على الوزارة مراجعة جميع المعلومات ذات الصلة واتخاذ قرار مستقل فيما إذا كانت المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى تنتهك أحد متطلبات الجزء B من قانون IDEA أو لوائح الوزارة المتعلقة بتعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب أن يحتوي القرار الكتابي للوزارة على:

- (1) تلخيصًا لمشكلات الشكوى والانتهاكات المزعومة؛
- (2) تحديد للأطراف وعملية التحقيق، بما في ذلك الأشخاص الذين تمت مقابلتهم؛
- (3) تقديم للنتائج الموجزة للوقائع ذات الصلة بكل مشكلات الشكوى والانتهاك المزعوم بناءً على المعلومات التي تم تلقيها أثناء التحقيق؛
- (4) الاستشهاد بالقوانين واللوائح الفيدرالية والتابعة للولاية ذات الصلة بكل مشكلات الشكوى وانتهاك مزعوم؛

(5) استنتاج للنتائج، بناءً على القانون الفيدرالي وقانون الولاية المعمول به، سواء كانت المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى تمتثل لمتطلبات التعليم الخاص، و تضمين أسباب قرار الوزارة؛

(6) ذكر أسباب القرار النهائي للوزارة.

(7) تحديد الإجراء التصحيحي الذي أمرت به الوزارة إذا تم إيجاد أن المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى غير ملتزمة وتحديد جداول زمنية واضحة لضمان اكتمال كل إجراء تصحيحي في أقرب وقت ممكن؛ و

(8) انتهاء الشكوى إذا تم تحديد الامتثال من خلال التوضيح في القرار الكتابي أنه لم يتم تحديد أي انتهاكات.

يجب أن يستبعد القرار الكتابي المواد والحقائق التي لا علاقة لها بمشكلات الشكوى والانتهاكات المزعومة.

يجب أن يتضمن القرار المكتوب معلومات التعريف الشخصية الضرورية المتعلقة بالطفل والأفراد المشاركين في التحقيق.

إلى أقصى حد ممكن، يجب كتابة القرار للإشارة إلى الأطراف بعبارات عامة (على سبيل المثال، "طالب" أو "حي" أو "مدرس").

تنشر الوزارة إجراءات الشكوى وقرارات الشكاوى المكتوبة، مدرجة حسب العام الدراسي، على الموقع الإلكتروني للوزارة للوصول إليها من قبل عامة الناس. يتم حجب معلومات التعريف الشخصية من القرارات قبل النشر العام لضمان الامتثال لقانون FERPA والقوانين واللوائح الحكومية المقابلة التي تحمي معلومات الطالب السرية.

الإجراء التصحيحي

إذا حددت الوزارة عدم امتثال، يجب أن يحدد القرار المكتوب الخطوات التي يجب أن تتخذها المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى لجعلها تمتثل.

تأمر الوزارة بإجراء تصحيحي محدد لمعالجة الحرمان من الخدمات أو الانتهاكات الإجرائية التي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، التعليم التعويضي، وتدريب الموظفين، والتطوير المهني من قبل المنطقة المدرسية، أو المدرسة المستقلة، أو هيئة عامة أخرى، وتوفير الخدمات المناسبة للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في المستقبل.

يجب أن يشمل القرار المكتوب على جداول زمنية صريحة تتطلب من المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى الاستجابة للقرار وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.

يمكن للوزارة توجيه المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو هيئة عامة أخرى لتطوير خطة عمل تصحيحية. يجب أن تحدد الخطة جداول زمنية وتفصيل كافية لوصف كيفية تصحيح المخالفات ويجب اعتمادها من قبل الوزارة.

الوزارة مسؤولة عن تتبع وضمان تنفيذ الإجراءات التصحيحية المطلوبة من خلال عملية تقديم الشكاوى. يجب على الوزارة التحقق من تنفيذ الإجراءات التصحيحية في أقرب وقت ممكن ضمن الجداول الزمنية المحددة في القرار المكتوب، وفي موعد لا يتجاوز عام واحد (1) من تحديد الوزارة لعدم الامتثال.

يتعين على الوزارة المتابعة بشكل دوري مع المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة عن طريق المراسلات المكتوبة أو الزيارات الميدانية وتسجيل المراجعات حسب الضرورة، لتأكيد استكمال الإجراءات التصحيحية.

عندما تقدم المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة دليلاً مرضياً على اكتمال جميع الإجراءات الواردة في خطة العمل التصحيحية والتحقق من تصحيح عدم الامتثال، يجب على الوزارة إخطار مدير المنطقة المدرسية أو مدير المدرسة المستقلة أو مدير التعليم الخاص ومقدم الشكوى. قد تستمر الوزارة أيضاً في مراقبة المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو أي هيئة عامة أخرى وتطلب إجراء إضافياً لضمان الامتثال المستقبلي للوائح الفيدرالية ولوائح الولاية.

تضمن الوزارة تنفيذ القرار المكتوب من خلال أنشطة في مجال المساعدة الفنية والمفاوضات والإجراءات التصحيحية لتحقيق الامتثال.

عدم الطعن أو إعادة النظر

لا تقبل الوزارة أو تستقبل الطعون أو طلبات إعادة النظر في قرارات الشكوى الرسمية. إذا كانت هناك مشكلة لا تزال محل نزاع، فيجوز لولي الأمر أو المنطقة المدرسية أو المدرسة المستقلة أو الهيئة العامة استخدام الوساطة أو تقديم شكوى الإجراءات القانونية الواجبة لطلب جلسة استماع للإجراءات القانونية الواجبة.

الشكوى الرسمية المرفوعة ضد الوزارة

تسند الشكاوى المرفوعة ضد الوزارة إلى محقق تتعاقد معه الوزارة، وليس أحد موظفي الوزارة متى أمكن ذلك.

إذا تم تقديم شكوى ضد الوزارة وتتضمن ادعاءات ضد مدير فريق عمل قسم موارد الأطفال الاستثنائية، يجب مراجعة قرار الشكوى والموافقة عليه من قبل السكرتير المساعد أو نائب السكرتير أو وزير التعليم قبل صدوره. يجب إخطار نائب المدعي العام للتعليم الخاص على الفور وتقديم نسخة من الشكوى الرسمية.

التوعية العامة

تنشر الوزارة إجراءات الشكوى الخاصة بها إلى المنطقة المدرسية، والمدرسة المستقلة، وموظفي الهيئة العامة، وأولياء الأمور، ومجلس الحاكم الاستشاري للمواطنين الاستثنائيين، والمجموعات الأخرى المهتمة، حسب الطلب. تتعاون الوزارة أيضاً مع مركز معلومات أولياء الأمور في ولاية ديلاوير، و SPARC لضمان الوعي بهذه الإجراءات. تقوم الوزارة بنشر إجراءات الشكوى على الموقع الإلكتروني للوزارة، بالإضافة إلى قرارات الشكاوى التي تم حجبها الصادرة عن الوزارة والمدرجة حسب العام الدراسي.