

الصفحة 1 من 4	سياسة رقم: 60.7.1	 السياسات والإجراءات ولاية تينيسي قسم الإعاقات الفكرية وإعاقات النمو
تاريخ السريان: معلق -	التوزيع: A/B	نوع السياسة: إداري/مجتمعي
يحل محل: 60.7.1 (10/08/2021)	آخر إطلاع للمراجعة:	تم الاعتماد من خلال:
		 الم فوض، براد ترنر
الموضوع: الضمانات الإجرائية لـ TEIS – الشكاوى الإدارية		

1. السلطة: قانون الولايات المتحدة رقم 20 المواد رقم 1439، قانون اللوائح الفيدرالية (C.F.R) رقم 34، البند ب، الفصل 3، الجزء الفرعي هـ، الضمانات الإجرائية، قانون ولاية تينيسي ("T.C.A") المواد 4-3-2708، 33-1-303، 49-10-702.

2. الغرض: الغرض من هذه السياسة هو وضع إجراءات موحدة في إدارة الإعاقات الذهنية وإعاقات النمو ("الإدارة") لنظام الشكاوى الإداري بالولاية ليتم استخدامه في الضمانات الإجرائية لنظام ولاية تينيسي للتدخل المبكر ("TEIS") لغرض حل أي شكوى مقدمة إلى الولاية مقدمة من أي طرف بشأن انتهاك الجزء ج من IDEA.

3. التطبيق: تنطبق هذه السياسة على جميع العاملين في إدارة الإعاقات الذهنية وإعاقات النمو (يُشار إليها فيما بعد باسم "الإدارة") الذين يتعاملون مع نظام التدخل المبكر في ولاية تينيسي ("TEIS")، بالإضافة إلى أي طرف يسعى لتقديم شكوى بشأن أي انتهاك للجزء ج من IDEA.

4. تعريفات: لغرض هذه السياسة، تنطبق التعريفات التالية.
 أ. **خطة استمرارية العمليات ("COOP")** تعني خطة الاستعداد للطوارئ التي توفر التخطيط والتوجيه للأعضاء العاملين في الإدارة الذين يجب عليهم تنفيذ الخطة لضمان استمرارية الوظائف الأساسية في ظل جميع التهديدات والظروف.

ب. **مُزود خدمات التدخل المبكر ("مُزود خدمات EIS")** تعني الهيئة التي تتعاقد معها الإدارة والمسئولة عن تقديم خدمات التدخل المبكر للأطفال ذوي الإعاقة المؤهلين للانضمام للبرنامج.

ج. **الجزء ج من قانون IDEA ("الجزء ج")** يعني القسم من قانون تعليم الأفراد ذوي الإعاقة ("IDEA") الذي يتطلب من الدول المشاركة ضمان حصول الرضع والأطفال الصغار ذوي الإعاقة وأسرهم على خدمات التدخل المبكر. في ولاية تينيسي، برنامج الجزء ج هو TEIS.

د. **الضمانات الإجرائية** تعني نظام المتطلبات المصمم لحماية حقوق الوالدين وأطفالهم ذوي الإعاقة، وفي الوقت نفسه، منح الأسر ومقدمي الخدمات الوسائل التي يمكن من خلالها حل نزاعاتهم.

هـ. **أنظمة التدخل المبكر في ولاية تينيسي ("TEIS")** تعني البرنامج الذي يوفر خدمات التدخل المبكر للرضع والأطفال الصغار ذوي الإعاقة وأسرهم من خلال الجزء "ج" من قانون IDEA.

تاريخ السريان: مُعلق	رقم السياسة 60.7.1	الصفحة 2 من 4
الموضوع: الضمانات الإجرائية لـ TEIS – الشكاوى الإدارية		

و. **العضو (الأعضاء) في فريق العمل** تعني جميع الأشخاص الذين يكون سلوكهم، في أداء العمل لصالح كيان مغطى أو شريك تجاري، تحت السيطرة المباشرة لهذا الكيان المشمول أو شريك العمل، سواء حصل هؤلاء الأشخاص على أجر مقابل هذا العمل أم لا من قبل الكيان المشمول أو شريك العمل. وبالتالي، فإن الموظفين والمتدربين والطلاب والمتقاعدين والمتطوعين جميعهم جزء من فريق العمل في الإدارة.

ز. **الشكاوى الكتابية المقدمة للولاية** تعني الشكاوى المنصوص عليها في نموذج الشكاوى الإدارية الخاص بالإدارة والتي تدعي حدوث انتهاك للجزء ج من قانون IDEA.

5. **السياسة:** على الإدارة إنشاء والحفاظ على عملية إدارية للشكاوى لاستخدامها ضمن برنامج TEIS بغرض حل أي شكاوى كتابية مقدمة للولاية من أي طرف فيما يتعلق بأي انتهاك للجزء ج من قانون IDEA.

6. الإجراءات: أ. بدء الشكاوى

1. أي شخص أو منظمة، حتى من ولاية أخرى، يُمكنه تقديم شكاوى كتابية إلى الولاية.

2. الشكاوى المقدمة بموجب هذه السياسة يجب تقديمها كتابية وباستخدام نموذج الشكاوى الإدارية للإدارة.

ب. المتطلبات

1. يجب وأن تتوافق الشكاوى الكتابية المقدمة إلى الولاية مع أحكام السرية بالقانون 34 من قانون اللوائح الفيدرالية (C.F.R) المواد 303.401 وحتى 303.417، وموافقة الوالدين وإخطارهم وفقاً للقانون 34 من قانون اللوائح الفيدرالية (C.F.R) المواد 303.420 و 303.421، وفيما يتعلق بالوالدين البديلين المذكورين في القانون 34 من قانون اللوائح الفيدرالية (C.F.R) المادة 303.422.

2. يجب وأن تشمل الشكاوى ما يلي:

أ. بيان بأن الإدارة، أو الوكالة العامة، أو مزود خدمة EIS قد انتهك متطلبات الجزء ج من قانون IDEA؛

ب. الوقائع التي يعتمد عليها البيان؛

ج. التوقيع وبيانات الاتصال لمقدم الشكاوى؛

د. إذا كان هناك ادعاء بوقوع انتهاكات فيما يتعلق بطفل مُحدد، يتم ذكر:

(1) اسم وعنوان الطفل؛

(2) اسم مزود خدمة EIS مقدم الخدمة للطفل؛

(3) وصف للمشكلة، بما يشمل الحقائق المتعلقة بالمشكلة؛ و

(4) الحل المقترح للمشكلة إلى المدى المعروف والمتاح للطرف في وقت تقديم الشكاوى؛

هـ. ادعاء وقوع مخالفة لم تحدث قبل أكثر من سنة من تاريخ تلقي الشكاوى؛

3. على الطرف مقدم الشكاوى تمرير نسخة منها إلى الوكالة العامة أو مزود خدمة EIS الذي يقوم على خدمة الطفل في نفس وقت تقديم هذا الطرف للشكاوى مع الإدارة.

ج. مسئوليات الإدارة

1. في خلال ستين (60) يوماً بعد تقديم الشكاوى، على الإدارة:

تاريخ السريان: مُعلق	رقم السياسة 60.7.1	الصفحة 3 من 4
الموضوع: الضمانات الإجرائية لـ TEIS – الشكاوى الإدارية		

أ. القيام بإجراء تحقيق ميداني مستقل، وذلك إذا قررت ضرورة إجراء التحقيق.

ب. إتاحة الفرصة لمقدم الشكاوى لتقديم معلومات إضافية، إما شفهيًا أو كتابيًا بشأن الادعاءات في الشكاوى؛

ج. إتاحة الفرصة للإدارة، أو الوكالة العامة، أو مزود خدمة EIS للرد على الشكاوى بما يشمل، كحد أدنى:

(1) حسب تقدير الإدارة، اقتراح لحل الشكاوى؛ و

(2) فرصة لأحد الوالدين الذي قدم شكوى والإدارة أو الوكالة العامة أو مزود EIS للمشاركة طوعًا في الوساطة.

د. مراجعة جميع المعلومات ذات الصلة، واتخاذ قرار مستقل بما إذا كانت الإدارة، أو الوكالة العامة، أو مزود خدمة EIS قد وقع في انتهاك لمتطلبات الجزء ج من قانون IDEA؛

هـ. إصدار قرار كتابي لمقدم الشكاوى يتناول جميع الادعاءات في الشكاوى ويحتوي على نتائج الحقائق والاستنتاجات وأسباب القرار النهائي للإدارة؛ و

و. تضمين إجراءات التنفيذ الفعال للقرار النهائي للوكالة العامة، وعند الحاجة، تضمين أنشطة المساعدة الفنية، أو المفاوضات، أو التدابير التصحيحية التي تم اتخاذها لتحقيق الالتزام.

2. ستقوم الإدارة بنشر إجراءات الولاية المنصوص عليها في هذه السياسة على نطاق واسع للأباء وغيرهم من الأفراد المهتمين.

د. سبل الانتصاف الخاصة بالحرمان من الخدمات المناسبة: عند حل شكوى وجدت فيها الولاية إخفاقًا في تقديم الخدمات المناسبة، يجب على الإدارة معالجة ما يلي:

1. الإخفاق في تقديم الخدمات المناسبة، بما في ذلك الإجراءات التصحيحية المناسبة لتلبية احتياجات الرضيع أو الطفل الصغير ذي الإعاقة موضوع الشكاوى وعائلة الرضيع أو الطفل الصغير؛ و

3. توفير الخدمات المستقبلية المناسبة لجميع الرضع والأطفال الصغار ذوي الإعاقة وأسرهم.

هـ. تمديد الموعد النهائي: تمديد الحد الأقصى البالغ 60 يومًا المنصوص عليه في القسم 6. ج. أعلاه مسموح به فقط إذا:

1. وجود ظروف استثنائية فيما يتعلق بشكاوى معينة؛ أو

2. يوافق الشخص أو المنظمة التي تقدم الشكاوى والإدارة أو الوكالة العامة أو مزود EIS المعني على تمديد الوقت للمشاركة في الوساطة وفقًا لسياسة الإدارة رقم 60.7.2 وساطة TEIS.

و. الشكاوى الكتابية للولاية وجلسات الاستماع المتعلقة بالإجراءات القانونية الواجبة

1. إذا تلقت الولاية شكوى كتابية والتي تكون أيضًا موضوعًا لجلسة استماع قانونية أو تحتوي على مسائل متعددة تشكل واحدة أو أكثر منها جزءًا من تلك الجلسة، فيجب على الدولة أن تضع جانبًا أي جزء من الشكاوى الإدارية التي تتم معالجتها في جلسة الاستماع القانونية حتى اختتام جلسة الاستماع.

2. يجب حل أي مشكلة لم تتم معالجتها في جلسة الاستماع القانونية باستخدام الجدول الزمني والإجراءات الموضحة في هذه السياسة والتي يقتضيها القانون المعمول به.

3. إذا تم البت في مسألة أثبتت في شكوى إدارية مقدمة بموجب هذه السياسة في جلسة استماع قانونية تشمل نفس الأطراف:

تاريخ السريان: مُعلق	رقم السياسة 60.7.1	الصفحة 4 من 4
الموضوع: الضمانات الإجرائية لـ TEIS – الشكاوى الإدارية		

أ. ويكون قرار جلسة الاستماع بموجب الإجراءات القانونية الواجبة ملزمًا بشأن هذه المسألة؛ و

ب. القسم مسؤول عن إبلاغ مقدم الشكاوى بقرار جلسة الاستماع بموجب الإجراءات القانونية الواجبة.

4. الشكاوى التي تزعّم فشل الإدارة أو الوكالة العامة أو مزود خدمة EIS في تنفيذ قرار جلسة الاستماع بموجب الإجراءات القانونية الواجبة يجب أن تحلها الإدارة.

ز. خطة استمرارية العمليات (COOP): في حالة الطوارئ، مثل الوباء أو الكوارث الطبيعية، أو كما هو محدد في الأمر (الأوامر) التنفيذية للحاكم أو حسب ما يراه مفوض الإدارة أو من ينوب عنه ضروريًا، قد يحل تنفيذ خطة استمرارية العمليات محل هذه السياسة.

7. تاريخ المراجعة: 8 أكتوبر، 2021.

8. المرفقات:

أ. نموذج شكاوى DIDD الإدارية