

**إدارة الخدمات التنموية**  
**عملية شكوى الإبلاغ عن المخالفات في المراكز الإقليمية أو لدى**  
**التجار/المقاولين**  
**معلومات حول الاتصال وتقديم الشكوى**

**تعريف شكاوى الإبلاغ عن المخالفات في المراكز الإقليمية أو لدى**  
**التجار/المقاولين**

تُعرّف شكاوى الإبلاغ عن المخالفات في المراكز الإقليمية أو لدى التجار/المقاولين بالإبلاغ عن "نشاط غير لائق صدر عن مركز إقليمي أو أحد التجار/المقاولين".

- يعني "النشاط غير اللائق الصادر عن مركز إقليمي" نشاطًا يصدر عن مركز إقليمي أو موظف أو مسؤول أو عضو بمجلس إدارة مركز إقليمي، فيما يتعلق بتنفيذ أعمال المركز، بحيث يمثل هذا النشاط انتهاكًا لأحد تشريعات أو قوانين الولاية أو التشريعات والقوانين الفيدرالية؛ أو انتهاكًا لبنود عقد؛ أو احتيالًا أو ارتكابًا لمخالفة مالية؛ أو سوء استخدام لملكية حكومية؛ أو يشكل سوء سلوك أو عدم كفاءة أو عدم فعالية.
- يعني "النشاط غير اللائق الصادر عن أحد التجار/المقاولين" نشاطًا يصدر عن تاجر/مقاول أو موظف أو مسؤول أو عضو بمجلس إدارة تاجر/مقاول، فيما يتعلق بتقديم الخدمات المدعومة ماليًا لإدارة الخدمات التنموية (DDS)، بحيث يمثل هذا النشاط انتهاكًا لأحد تشريعات أو قوانين الولاية أو التشريعات والقوانين الفيدرالية؛ أو انتهاكًا لبنود العقد؛ أو احتيالًا أو ارتكابًا لمخالفة مالية؛ أو سوء استخدام لملكية حكومية؛ أو يشكل سوء سلوك أو عدم كفاءة أو عدم فعالية.

يوجد لدى إدارة الخدمات التنموية (DDS) مجموعة متنوعة من إجراءات الشكوى والالتماس المتاحة أمام التجار/المقاولين والوكالات والمنشآت والآباء والمستهلكين. وتتضمن هذه العمليات الشكاوى المتعلقة بحقوق المستهلك؛ وشكاوى البدء المبكر، وطلبات العمليات المستحق أدائها، وطلبات مؤتمرات الوساطة؛ وطلبات جلسات نزيهة بموجب قانون لانترمان؛ والشكاوى المتعلقة بالقسم الخاص بحقوق النشر في القانون الأمريكي (Title 17)؛ وشكاوى المواطنين وشكاوهم (انظر <http://www.dds.ca.gov/Complaints/Home.cfm> للاطلاع على قائمة). كلٌّ من هذه العمليات المتعلقة بالشكاوى والالتماسات لها إجراءات منفصلة ومختلفة لحلها. يتعلق دليل العمليات هذا بشكاوى الإبلاغ عن مخالفات في المراكز الإقليمية أو لدى التجار/المقاولين كما هو موضح أعلاه فقط.

### **السرية**

ستبذل إدارة الخدمات التنموية (DDS) كل ما بوسعها للحفاظ على سرية مقدم شكوى الإبلاغ عن إحدى المخالفات في حال طلب مقدم الشكوى السرية. لكن، في الحالات النادرة التي لا تتمكن فيها إدارة الخدمات التنموية من الحفاظ على السرية نتيجة لما تتحمله من مسؤوليات قانونية (بما في ذلك ضمان صحة المستهلكين وأمنهم والامتثال لعقود المراكز

الإقليمية)، ستحاول الإدارة إبلاغ مقدم الشكوى بحاجتها للكشف عن معلومات معينة قبل نشر معلومات قد تفسح عن شخصية مقدم الشكوى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن الكشف عن هوية مقدم الشكوى لهيئات تنفيذ القانون الملائمة التي تجري تحقيقًا جنائيًا.

### معلومات حول تقديم الشكوى

يتطلب الأمر تقديم بيان واضح وموجز عن النشاط غير الملائم وأي دليل لديك لدعم مزاعمك.

إذا لم تقدم اسمًا أو معلومات أخرى (شهود أو وثائق) تشير بوضوح للشخص الذي تزعم صدور تصرف غير ملائم منه، والمركز الإقليمي أو التاجر/المقاول الذي يعمل لديه هذا الشخص، فقد لا تتوفر لدينا معلومات كافية للتحقيق في الأمر. ينبغي تقديم نسخ من الوثائق، وليس النسخ الأصلية، لأنه لن يمكن ردهم.

رغم أنه يمكن تقديم الشكاوى دون الإفصاح عن هوية المُبلغ، إذا لم تتوفر لدينا معلومات كافية ولم نمتلك وسيلة للاتصال بك، فقد لا نتمكن من التحقيق فيما قدمته من مزاعم.

### كيفية تقديم شكوى إبلاغ عن مخالفات

يمكن تقديم الشكوى بالاتصال بـ:

- قسم العمليات الخاصة بالمجتمع

(916) 651-6309  
(916) 654-3641 فاكس

1215 شارع "O" ، MS 20-8 (1215 O Street, MS 8-20)  
ساكرامنتو، كاليفورنيا 95814 (Sacramento, CA 95814)