

# حقوقك في أثناء التظلم

## الحق في تلقي "إخطار مناسب"

لك الحق في تلقي إخطار مكتوب بأسلوب بسيط وواضح وغير تقني. ويجب أن يكون الإخطار بلغتك المفضلة وباللغة التي يفضلها ممثلك المفوض، إن وُجد.

## الحق في تلقي المعلومات بالطريقة التي تختارها

لك الحق في تلقي المعلومات عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني أو بأي طريقة أخرى تختارها.

## الحق في التظلم من القرار أو الإجراء الذي يقترحه المركز الإقليمي

لك الحق في تقديم تظلم إذا كنت لا توافق على قرار أو إجراء اتخذته المركز الإقليمي. ويجب تقديم طلب التظلم في غضون 60 يومًا من تاريخ الإخطار بالقرار أو الإجراء.

## الحق في الاستمرار في تلقي خدماتك الحالية

يحق لك في أثناء التظلم أن تظل متمتعًا بالأهلية أو أن تواصل تلقي الخدمات التي تتلقاها حاليًا. ويسمى ذلك حق "استمرار المساعدة إلى حين البت في التظلم". ولكي تظل متمتعًا بالأهلية وتواصل تلقي خدماتك، يجب أن تتلقى إدارة الخدمات النمائية طلب تظلمك أو ختمه بختم البريد في غضون 30 يومًا من استلامك لإخطار الإجراء، وقبل تنفيذ الإجراء.

## الحق في الاطلاع على سجلاتك

يحق لك الاطلاع على سجلات المركز الإقليمي المتعلقة بك. ويعني ذلك أنه يجوز لك إلقاء نظرة على سجلاتك في المركز الإقليمي. كما يجوز لك الحصول على نسخة من سجلاتك. ويجوز للمراكز الإقليمية أن تتقاضى منك التكلفة الفعلية لتحضير نسخك. وإذا كنت لا تستطيع تحمل تكلفة نسخ سجلاتك، فأخبر مركزك الإقليمي واسأله عن كيفية الحصول على نسخ سجلاتك مجانًا. ومن المفترض أن تحصل على نسخ سجلاتك في غضون ثلاثة أيام عمل من طلب ذلك.

## الحق في تحديد مشاركتك في عملية التظلم

يمكنك تحديد ما تريد استخدامه من إجراءات عملية التظلم. وتتمثل تلك الإجراءات في الاجتماع غير الرسمي، أو الوساطة، أو جلسة الاستماع. ويجوز لك أن تقرر استخدام أي إجراء من هذه الإجراءات أو جميعها. كما يمكنك اختيار طريقة حضور الاجتماع غير الرسمي أو الوساطة أو جلسة الاستماع: إما عبر الهاتف أو عبر الفيديو أو وجهًا لوجه. ويجوز لك تعديل طلب تظلمك في أي وقت لاستخدام أي إجراء من هذه الإجراءات أو جميعها.

## الحق في اختيار الوقت والمكان المناسبين

لك الحق في أن يُعقد كل من الاجتماع غير الرسمي والوساطة وجلسة الاستماع في الوقت والمكان المناسبين لك لحضورهم.

## الحق في الحصول على المساعدة أو الدعم

لك الحق في وجود شخص يساعدك أو يدعمك. ويجوز أن يكون هذا الشخص محاميًا أو غيره. ويجوز أن يكون ذلك الشخص ممثلك المفوض أو صديقًا أو أحد أفراد الأسرة. وسيتلقى ممثلك المفوض معلومات عن تظلمك إذا وافقت على ذلك.

ويمكنك أن تستعين بمحام أو أي شخص آخر ليساعدك في إعداد تظلمك. ويمكنك أيضًا الاستعانة بمحامٍ لحضور أي إجراء من إجراءات التظلم. ويجب عليك إخبار المركز الإقليمي مسبقًا إذا كنت ستستعين بمحامٍ يحضر الاجتماع غير الرسمي أو الوساطة أو جلسة الاستماع. ولا يجوز أن يحضر محامي المركز الإقليمي أي إجراء من إجراءات التظلم إلا إذا حضر محاميك أو كنت أنت محاميًا.

## الحق في طلب المزيد من الوقت

يمكنك طلب مزيد من الوقت، إذا احتجت إلى ذلك. ويسمى ذلك تأجيلًا. وقد يؤدي التأجيل إلى تمديد الوقت للبت في تظلمك، ويجب طلب التأجيل قبل عقد جلسة الاستماع.

ولا داعي لتقديم سبب في المرة الأولى التي تطلب فيها تأجيلًا. ولكن إذا طلبت تأجيلًا مرة أخرى، فستعين عليك تقديم سبب (يُطلق على ذلك "سبب وجيه") لطلبك.

## الحق في تغيير الوسيط أو مسؤول جلسة الاستماع

يجوز لك طلب تغيير الوسيط أو مسؤول جلسة الاستماع إذا كنت تعتقد أنهما لن يكونا عادلين. ويجب طلب ذلك قبل بدء الوساطة أو جلسة الاستماع مع تقديم سبب طلبك.

**الحق في حضور إجراءات التظلم**  
لك الحق في حضور جميع إجراءات التظلم.

**الحق في تحديد ما إذا كانت جلسة الاستماع علنية أم لا**  
تكون جلسات الاستماع علنية. فإذا كنت لا تريد أن يحضر أحد جلستك، فأخبر مسؤول جلسة الاستماع أنك تريد جلسة استماع مغلقة. ويمكنك طلب ذلك كتابياً قبل جلسة الاستماع، أو كتابياً أو شفهيًا في جلسة الاستماع قبل أن تبدأ.

**الحق في جلسة استماع منصفة**  
يحق لك التحدث بحرية وصراحة في جلسة الاستماع. وسيساعدك مسؤول جلسة الاستماع أنت والمركز الإقليمي على عرض الحقائق.

**الحق في الحصول على مترجم شفهي**  
إذا كنت تفضل لغة غير الإنجليزية، فلك الحق في أن تطلب مترجمًا شفهيًا قادرًا على الترجمة بكفاءة ودقة وحيادية. ويمكنك طلب مترجم شفهي في استمارة طلب التظلم. وسيحضر معك مترجم شفهي جميع إجراءات التظلم.

**الحق في تقديم معلومات إلى مسؤول جلسة الاستماع**  
يجوز لك أن تقدم إلى مسؤول جلسة الاستماع معلومات لتأييد تظلمك. وتسمى هذه المعلومات أدلة. ويجوز لك ولمن تختاره من الأشخاص الآخرين تقديم معلومات شفهيًا إلى مسؤول جلسة الاستماع. ويُطلق على هؤلاء الأشخاص اسم الشهود. ويجوز لك أيضًا تقديم وثائق مكتوبة إلى مسؤول جلسة الاستماع. ويجب أن يكون بيان الموقف الذي يقدمه المركز الإقليمي والأدلة بلغتك المفضلة، وبلغة ممثلك المفوض المفضلة، إن وُجد. وإذا لم يتمكن المركز الإقليمي من تقديم نسخة مترجمة من هذه المستندات، فسيبلغك، وسيقدم نسخة باللغة الإنجليزية، وسيطلب تأجيلًا مع إثبات الجهود التي بذلها لترجمة المستندات. ويجب أن تتلقى تلك المعلومات قبل يومي عمل على الأقل من موعد جلسة الاستماع.

**الحق في طرح أسئلة على شهود المركز الإقليمي**  
قد يأتي المركز الإقليمي بشهود للإدلاء بشهاداتهم في جلسة الاستماع. ويحق لك طرح أسئلة على شهود المركز الإقليمي.