

كُتِيب معلومات عن التظلمات المُقدَّمة بموجب قانون لانترمان

يحدد قانون لانترمان معايير الأهلية والخدمات المتاحة لسكان كاليفورنيا المؤهلين الذين يعانون من إعاقات ذهنية أو نمائية. ويوضح هذا الكُتيب إجراءات التظلمات المُقدَّمة بموجب قانون لانترمان. ويمكن اتخاذ هذه الإجراءات عندما يرغب الأفراد في التظلم من قرار المركز الإقليمي بأنهم غير مؤهلين للحصول على الخدمات المنصوص عليها في قانون لانترمان، أو في التظلم من قرار المركز الإقليمي بشأن نوع الخدمات أو مقدارها.

ويتحدث هذا الكُتيب عن المراكز الإقليمية. وتسري أيضاً إجراءات التظلمات على أي شخص يقيم في مرفق تديره الولاية: مركز بورتيرفيل للخدمات النمائية، ومركز فيرفيو للخدمات النمائية (وهو مركز للاستقرار والتدريب والمساعدة وإعادة الإدماج (STAR) في الأزمات الحادة)، ومرفق كانيون سبرينغز المجتمعي، ومرافق الاستقرار والتدريب والمساعدة وإعادة الإدماج (STAR). وإجراءات التظلم من قرارات المرافق التي تديرها الولاية هي نفس الإجراءات الموضحة في هذا الكُتيب.

ويوجد كُتيب معلومات مختلف للأفراد الذين يتلقون خدمات "البداية المبكرة". وتُقدَّم خدمات "البداية المبكرة" للأطفال الذين تقل أعمارهم عن ثلاث سنوات ويكونون مؤهلين للحصول على خدمات المركز الإقليمي بسبب تأخر نموهم أو بسبب ظروف معينة أو عوامل خطر معينة.

وقد استُعين في إعداد هذا الكُتيب بمساهمات من المجتمع المحلي. ونود أن نعرب عن بالغ تقديرنا لمساهمات المدافعين عن حقوقهم، والأسر، ومنظمات المناصرة، والمنظمات المجتمعية، والمراكز الإقليمية. فمساهماتكم بشأن الكُتيب وأفكاركم بشأن أفضل طريقة لنشر هذه المعلومات لا تُقدَّر بثمن. وتقدم إدارة الخدمات النمائية إليكم بجزيل الشكر على ما خصصتموه من وقت وما بذلتموه من جهد لجعل كُتيب المعلومات مفيداً للأفراد ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية ولأسرهم.

إذا كنت بحاجة إلى نسخة مطبوعة من هذا الكُتيب، فيُرجى طباعته من موقع إدارة الخدمات النمائية:

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/fair-hearings-complaint-process>

، أو تواصل مع:

- منسق الخدمة في مركز الإقليمي
- المدافع عن حقوق العملاء عبر الهاتف رقم:
 - 390-7032 (800) بالنسبة لسكان شمال كاليفورنيا،
 - أو 833-6712 (866) بالنسبة لسكان جنوب كاليفورنيا،
 - أو يمكنك العثور على معلومات الاتصال بالمدافع عن حقوق العملاء في مركز الإقليمي من هنا: <https://www.disabilityrightscalifornia.org/what-we-do/programs/office-of-clients-rights-advocacy-ocra/ocra-staff-links>
- مكتب أمين المظالم عبر الهاتف رقم 658-9731 (877) أو عبر البريد الإلكتروني: ombudsperson@dds.ca.gov

كيفية استخدام كتيب المعلومات

يُقدّم لك هذا الكتيب معلومات عن إجراءات التظلم وعن حقوقك. وفي هذا الكتيب روابطٌ تُحيل إلى صحائف وقائع وموارد أخرى توفر مزيداً من المعلومات. وفيما يلي الأقسام العشرة لكتيب معلومات التظلمات. انقر على أحد الأقسام التالية للحصول على مزيد من المعلومات:

1. [لمحة عامة عن إجراءات التظلم](#)
2. [الحصول على مساعدة بشأن التظلم](#)
3. [إخطار الإجراء](#)
4. [المواعيد النهائية للتظلم، وكيفية تقديم التظلم](#)
5. [حقوق مُقدّم التظلم](#)
6. [الاجتماع غير الرسمي](#)
7. [الوساطة](#)
8. [جلسة الاستماع](#)
9. [بعد قرار جلسة الاستماع](#)
10. [رسم تخطيطي لإجراءات التظلم مع المواعيد النهائية](#)

لمحة عامة عن إجراءات التظلم

ما المقصود بالتظلم؟

التظلم وسيلة لحل الخلاف مع مركز الإقليمي. وإليك بعض الأمثلة على تلك الخلافات:

- يريد مركز الإقليمي خفض عدد ساعات الخدمة التي تتلقاها في خطة البرنامج الفردية، ولكنك تريد أن تتلقى نفس عدد ساعات الخدمة.
- طلبت من المركز الإقليمي تقديم خدمة جديدة، وقال المركز الإقليمي إن تلك الخدمة ليست ضرورية.
- قدمت طلباً للحصول على خدمات المركز الإقليمي، فقال المركز الإقليمي إنك غير مؤهل للحصول عليها.
- تحصل حالياً على خدمات المركز الإقليمي، وقال المركز الإقليمي إنك لم تعد مؤهلاً للحصول عليها.

إذا لم تتفق مع المركز الإقليمي، فلك الحق في التظلم من قراره.

إخطار بالإجراء

سوف تتلقى إخطاراً بالإجراء عندما ينشأ خلاف بينك وبين المركز الإقليمي. فسوف يُرسل إليك المركز الإقليمي إخطاراً بالإجراء ويخبرك بأسباب قراره. وستجد في إخطار الإجراء التاريخ الذي سيُنقذ فيه القرار. وسيوضح إخطار الإجراء حقوقك الخاصة بالتظلم، وسيقدم لك استمارة طلب تظلم.

ولن تتلقى إخطارًا بالإجراء إذا كنت أنت والمركز الإقليمي متفقين على القرار. ويجب أن يكون هذا الاتفاق مكتوبًا. ويسمى اتفاقك قبولًا متبادلًا.

كيفية تقديم تظلم

لقد قدّمنا إليك تلميحًا على كيفية تقديم تظلمك. يمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني لإدارة الخدمات النمائية من خلال الرابط الوارد أعلاه. يمكنك إرسال الاستمارة عبر البريد الإلكتروني إلى appealrequest@dds.ca.gov. ويمكنك تنزيل نسخة ورقية من نفس الموقع الإلكتروني.

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/fair-hearings-complaint-process/>

- أسرع طريقة لتقديم التظلم هي تقديمه عبر الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات النمائية من خلال الرابط الوارد أعلاه.
- يمكنك إرسال الاستمارة عبر البريد الإلكتروني إلى appealrequest@dds.ca.gov. ويمكنك تنزيل نسخة ورقية من نفس الموقع الإلكتروني.
- إذا كنت ترغب في إرسال الاستمارة بالبريد، فأرسلها إلى العنوان الآتي:

Office of Community Appeals and Resolutions
1215 O Street MS 8-20
Sacramento, CA 95814

- يمكنك إرسال الاستمارة بالفاكس إلى 916-654-3641.

وستتلقى رسالة عبر البريد الإلكتروني أو خطابًا من إدارة الخدمات النمائية يفيد باستلام طلب التظلم.

الموعد النهائي لتقديم طلب التظلم

يجب عليك تقديم طلب التظلم في الوقت المحدد. وهناك مهلتان:

- للاستمرار في تلقي خدماتك الحالية كما هي أثناء تظلمك، يجب أن يُختم طلبك بختم البريد أو يُسَلَّم إلى إدارة الخدمات النمائية في موعد لا يتجاوز 30 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار الإجراء وقبل اتخاذ الإجراء. ويُطلق على استمرار تلقي الخدمات الحالية أثناء التظلم حق "استمرار المساعدة إلى حين البت في التظلم".
- إذا قُدِّم طلب التظلم بعد انقضاء ما يتراوح من 31 يومًا إلى 60 يومًا من تاريخ تسلمك لإخطار الإجراء، فسيُنَفَّذ قرار المركز الإقليمي في أثناء استمرار تظلمك.
- يجب ختم جميع طلبات التظلم بختم البريد أو تسليمها إلى إدارة الخدمات النمائية في موعد لا يتجاوز 60 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار الإجراء.

حقوق مُقدِّم التظلم

يتمتع مقدم التظلم ببعض الحقوق القانونية في أثناء التظلم. ويوضح إخطار الإجراء تلك الحقوق. ويوجد أيضًا وصف أكثر تفصيلًا

لحقوقك هنا:

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/03/Appeal-Rights-March-2023-Arabic.pdf>

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

ويتمتع مقدم التظلم بالحقوق التالية في أثناء التظلم:

- تلقي إخطار مناسب ومعلومات وافية بلغتك المفضلة التي تفهمها.
- تلقي المعلومات عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني أو أي طريقة أخرى تختارها.
- اختيار إجراءات التظلم التي تريدها. ويمكن أن تتمثل تلك الإجراءات في اجتماع غير رسمي، أو وساطة، أو جلسة استماع. ويجوز لك تعديل طلب التظلم في أي وقت، ويجوز لك حضور الاجتماع غير الرسمي أو الوساطة أو جلسة الاستماع عبر الهاتف أو عبر مكالمات الفيديو أو شخصياً.
- الاستمرار في تلقي خدماتك الحالية أثناء التظلم إذا تلقت إدارة الخدمات النمائية طلب التظلم أو إذا خُتم طلب التظلم بختم البريد في غضون 30 يوماً من استلامك لإخطار الإجراء، وقبل اتخاذ الإجراء.
- الاطلاع على سجلات المركز الإقليمي المتعلقة بك.
- اختيار الوقت والمكان المناسبين للاجتماع غير الرسمي أو الوساطة أو جلسة الاستماع.
- وجود شخص يساعدك أو يدعمك خلال التظلم. وقد يكون هذا الشخص محامياً أو شخصاً آخر، بما في ذلك ممثلك المفوض.
- يمكنك أيضاً الاستعانة بمحامٍ لحضور أي إجراء من إجراءات التظلم. ويجب عليك إخبار المركز الإقليمي مسبقاً إذا كانت ستستعين بمحامٍ يحضر اجتماعاً غير رسمي أو وساطة أو جلسة استماع.
- أن يكون لديك مترجم شفهي يترجم بكفاءة ودقة وحيادية.
- طلب المزيد من الوقت إذا احتجت لذلك.
- طلب وسيط آخر أو مسؤول جلسة استماع آخر إذا كنت تعتقد أنه لن يكون عادلاً.
- حضور جميع إجراءات التظلم.
- اختيار ما إذا كنت تريد أن تكون جلسة الاستماع عامة أو مغلقة.
- الحق في التحدث بحرية وصراحة في جلسة الاستماع. وسيستمع إليك مسؤول جلسة الاستماع، وسيطرح عليك الأسئلة، وسيحصل منك على المستندات، وسيسجل المركز الإقليمي الوقائع في السجل الرسمي.
- إمداد مسؤول جلسة الاستماع بمعلومات تؤيد تظلمك.
- إحضار شهود يشهدون لصالحك.
- طرح أسئلة على شهود المركز الإقليمي.

معلومات بلغتك المفضلة

يمكنك تحديد لغتك المفضلة وطلب مترجم شفهي في استمارة طلب التظلم. ويحضر مترجم شفهي خلال جميع إجراءات التظلم إذا كنت تفضل لغة غير الإنجليزية. ويجب أن يكون المترجم قادراً على الترجمة بكفاءة ودقة وحيادية. ويوفر المركز الإقليمي مترجماً شفهيًا في اجتماعك غير الرسمي. كما يوفر مكتب الاستماع مترجماً شفهيًا للوساطة وجلسة الاستماع.

يجب أن يكون إخطار الإجراء والوثائق والاستمارات الأخرى بلغتك المفضلة. وإذا تلقيت معلومات أو خطاباً أو استمارة بلغة غير لغتك المفضلة، فيمكنك أن تطلب من المركز الإقليمي أن يترجمها لك.

إجراءات التظلم

تتألف عملية التظلم من ثلاثة إجراءات يمكنك استخدام إجراء واحد أو أكثر منها. اختر الإجراءات التي تريد استخدامها في استمارة طلب التظلم. وإذا لم يُحلّ خلافك باستخدام إجراء منها، فيمكنك استخدام إجراء آخر. وفيما يلي الإجراءات الثلاثة لعملية التظلم:

1. الاجتماع غير الرسمي

تلتقي بمدير المركز الإقليمي أو الشخص الذي يختاره. ستحاول أنت والمركز الإقليمي حل تظلمك.

2. الوساطة

وفيها تلتقي أنت والمركز الإقليمي مع وسيط. والوسيط هو شخص محايد لا يعمل لدى المركز الإقليمي. ويحاول الوسيط مساعدتك ومساعدة المركز الإقليمي على التوصل إلى اتفاق بشأن قرار المركز الإقليمي. وإذا لم تتوصلوا إلى اتفاق، يمكنك استخدام إجراء آخر من إجراءات التظلم.

3. جلسة الاستماع

ستعقد جلسة الاستماع مع مسؤول الجلسة الذي لا يعمل لدى المركز الإقليمي. وسيستمع مسؤول جلسة الاستماع إلى المعلومات منك ومن المركز الإقليمي. وسيساعدكم على عرض الوقائع. وسيجعل جلسة الاستماع عادلة وغير رسمية. ثم يتخذ مسؤول جلسة الاستماع قرارًا بشأن القضايا الواردة في تظلمك.

المحامون

يحق للجميع، وأنت منهم، الاستعانة بمحام خلال إجراءات التظلم. ولكن المراكز الإقليمية قد لا تستعين بمحام لحضور الاجتماع غير الرسمي أو الوساطة أو جلسة الاستماع إلا في حالة حضور محام معك. فيجب عليك إخبار المركز الإقليمي مسبقًا إذا كانت ستستعين بمحام يحضر الوساطة أو جلسة الاستماع. ويجوز للوسيط أو مسؤول جلسة الاستماع أن يسمح بحضور محام إذا قرر الوسيط أو مسؤول جلسة الاستماع أن ذلك سيكون في مصلحة العدالة، ولكن ذلك نادر الحدوث.

المواعيد النهائية لاستكمال التظلمات

ذا يجب إكمال تظلم ما بعدت 90 يومًا لإدارة تسامات النمائية لاستل ه ي متزجي. ول تلب ل اممهلة إذا لبت ل كالا ملي ملت أو تأجيل لا. و ل خططل

(<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/03/AppealsFlowChart-Arabic.pdf>)

ل مل يعهاى للة ت.

إذا كنجلحتة ، فعا مل يولا لا ع اقل للثاني مهذا كتيب.

الحصول على مساعدة بشأن تظلمك

إذا كانت لديك استفسارات بشأن تقديم طلب تظلم، أو بشأن حالة التظلم الذي قدمته، فيمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى appealrequest@dds.ca.gov

ويمكنك الحصول على مساعدة في طلب التظلم من الأشخاص التالي ذكرهم:

- منسق الخدمة الخاص بك، أو غيره من موظفي المركز الإقليمي، إذا طلبت منهم ذلك.
- المدافع عن حقوق العملاء عبر الهاتف رقم:
 - 390-7032 (800) بالنسبة لسكان شمال كاليفورنيا،
 - أو 833-6712 (866) بالنسبة لسكان جنوب كاليفورنيا،
 - أو يمكنك العثور على معلومات الاتصال بالمدافع عن حقوق العملاء في مركز الإقليمي من هنا: <https://www.disabilityrightsca.org/what-we-do/programs/office-of-clients-rights-advocacy-ocra/ocra-staff-links>
- مكاتب المظالم عبر الهاتف رقم 658-9731 (877) أو البريد الإلكتروني: ombudsperson@dds.ca.gov. وإذا كنت في برنامج تقرير المصير، فأرسل بريدًا إلكترونيًا إلى sdp.ombudsperson@dds.ca.gov بدلاً من ذلك.
- يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة من مركز موارد الأسرة من خلال: <https://frnca.org/get-connected>.
- قد يساعدك المركز الإقليمي في العثور على مجموعة دعم محلية للآباء أو منظمة مجتمعية يمكنها مساعدتك.

إخطار الإجراء

عندما تتلقى إخطار الإجراء

كملا بلل س يقليمي إخطاراً مكتوباً باف ت ل ء إذا جلاق على لصن ح أ ب ق على خد مات أو أهلي ت اف يو هنانج ل عليها لل صج ج مرغ الإلاخ لكي تنهك سالا رؤمنة لك

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/02/DS1820-Notice-of-Action-NOA.pdf>

عندما لا تتلقى إخطار الإجراء

لن يرسل إليك المركز الإقليمي إخطارًا بالإجراء إذا كنت توافق على قرار المركز الإقليمي بأن:

- يقلل الخدمة أو يغيرها أو يوقفها
- يرفض تقديم خدمة جديدة تريدها
- يقرر أنك غير مؤهل لخدمات المركز الإقليمي

وموافقتك على قرار المركز الإقليمي يجب أن تكون مكتوبة في وثيقة. وتسمى هذه الموافقة قبولًا متبادلًا وفيما يلي الأمور التي تدل على موافقتك:

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/03/MUTUAL-CONSENT-Fact-sheet-Arabic-1.pdf>

- توقيعك على خطة برنامج فردية بها التغيير المقترح أو الرفض.
- توقيعك على قائمة خدمات بها التغيير المقترح أو الرفض.

- عدم اعتراضك على رسالة الاعتقاد الحسن النية التي أرسلها إليك المركز الإقليمي. ويوجد هنا نموذج فارغ لرسالة الاعتقاد الحسن النية حتى تتمكن من رؤية شكلها .
- قيامك بإرسال وثيقة مكتوبة أو بريد إلكتروني إلى المركز الإقليمي يفيد بأنك توافق على قراره.

المواعيد النهائية لإرسال المركز الإقليمي إخطار الإجراء

سيرسل إليك المركز الإقليمي إخطار الإجراء إذا كنت لا توافق على قرارات المركز الإقليمي بشأن خدماتك:

- قبل 30 يومًا من تقليص المركز الإقليمي لإحدى الخدمات أو تغييرها أو إيقافها
- بعد 5 أيام عمل من رفض المركز الإقليمي لإحدى الخدمات أو لدعم تريد إضافته إلى خطة البرنامج الفردية

سيرسل إليك المركز الإقليمي إخطار إجراء بشأن أهليتك للحصول على خدمات المركز الإقليمي:

- قبل 30 يومًا من زوال أهليتك للحصول على خدمات المركز الإقليمي
- بعد 5 أيام عمل من رفض اعتبارك مؤهلاً للحصول على خدمات المركز الإقليمي

ما يخبرك به إخطار الإجراء

سيخبرك إخطار الإجراء بما يلي:

- الإجراء الذي يخطط المركز الإقليمي لاتخاذ. وهذا هو قرار المركز الإقليمي.
- سبب القرار.
- ما يؤكد ذلك القرار من وقائع وقوانين أو سياسات.
- التاريخ الذي سيصبح فيه القرار ساريًا.

كما أن إخطار الإجراء:

- سيخبرك بكيفية التظلم.
- سيقدم لك نسخة من استمارة طلب التظلم.
- سيتضمن نسخة من حقوقك المتعلقة بالتظلم.
- سيخبرك بكيفية الحصول على مساعدة بشأن التظلم.

سيكون إخطار الإجراء بلغتك المفضلة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانقل إلى [القسم الثاني](#) من هذا الكتيب.

المواعيد النهائية لتقديم التظلم وكيفية تقديمه

الموعد النهائي لتقديم تظلمك

يجب عليك تقديم طلب التظلم في الوقت المحدد. وهناك مهلتان:

- للاستمرار في تلقي خدماتك الحالية كما هي أثناء تظلمك، يجب أن يُختم طلبك بختم البريد أو يُسَلَّم إلى إدارة الخدمات النمائية في موعد لا يتجاوز 30 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار الإجراء وقبل اتخاذ الإجراء. ويُطلق على استمرار تلقي الخدمات الحالية أثناء التظلم حق "استمرار المساعدة إلى حين البت في التظلم".
- يجب ختم جميع طلبات التظلم بختم البريد أو تسليمها إلى إدارة الخدمات النمائية في موعد لا يتجاوز 60 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار الإجراء. وفي حالة تقديم طلب التظلم بعد استلام إخطار الإجراء بمدة تتراوح من 31 يومًا إلى 60 يومًا، لن تتمتع بحق "استمرار المساعدة إلى حين البت في التظلم".

مكان تقديم التظلم

يجب عليك إرسال طلب التظلم إلى إدارة الخدمات النمائية.

- وأسرع طريقة لطلب التظلم هي تقديم الطلب إلكترونيًا عبر الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات النمائية: <https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/forms/appealrequest>
- يمكنك إرسال استمارة طلب التظلم عبر البريد الإلكتروني إلى
- إذا كنت ترغب في إرسال استمارة طلب التظلم عن طريق البريد، فأرسلها إلى العنوان الآتي:
Office of Community Appeals and Resolutions
1215 O Street MS 8-20
Sacramento, CA 95814
- يمكنك إرسال استمارة طلب التظلم بالفاكس إلى 916-654-3641

ستتلقى بريدًا إلكترونيًا أو خطابًا من إدارة الخدمات النمائية لتأكيد استلام طلب تظلمك. ويرجى الاحتفاظ برقم تتبع طلب التظلم الذي تعطيه لك إدارة الخدمات النمائية. وستخبر إدارة الخدمات النمائية المركز الإقليمي بأنك قدمت تظلمًا. وإذا طلبت في طلب التظلم اجتماعًا غير رسمي أو وساطة أو جلسة استماع أو كل ذلك، فستخبر الإدارة مكتب جلسات الاستماع.

ويجوز لك أن تكتب في استمارة طلب التظلم أي تواريخ أو أوقات لن تكون متاحًا فيها خلال الأيام التسعين القادمة. ولن يُحدد موعد الاجتماع غير الرسمي أو الوساطة أو جلسة الاستماع في تلك التواريخ أو الأوقات.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانقل إلى [القسم الثاني](#) من هذا الكتيب.

حقوق مُقدِّم التظلم

يتمتع مقدم التظلم ببعض الحقوق في أثناء التظلم. وترد هذه الحقوق في إخطار الإجراء. ويوجد وصف أكثر تفصيلاً لحقوقك على الموقع الإلكتروني هنا: <https://bit.ly/AppealsHome>. وفيما يلي بعض أهم الحقوق التي تتمتع بها في كل خطوة من خطوات عملية التظلم.

مترجم شفهي

إذا كنت تفضل لغة غير الإنجليزية، فلك الحق في طلب مترجم شفهي. وسيحضر مترجم شفهي في جميع إجراءات التظلم. ويمكنك طلب مترجم شفهي في استمارة طلب التظلم. ويجب أن يكون المترجم قادرًا على الترجمة بكفاءة ودقة وحيادية.

الاطلاع على السجلات

يحق لك الاطلاع على سجلات المركز الإقليمي المتعلقة بك. ويجوز لك أيضًا الحصول على نسخة من سجلاتك. وقد تتقاضى منك المراكز الإقليمية التكلفة الفعلية لتحضير نسخك. وإذا كنت لا تستطيع تحمل تكلفة إعداد نسخ السجلات، فأخبر مركز الإقليمي. فيمكنك الحصول على نسخ مجانية من السجلات. ومن المفترض أن تحصل على نسخ سجلاتك في غضون ثلاثة أيام عمل من طلب ذلك.

الحصول على المساعدة أو الدعم من أشخاص آخرين

يحق لك الحصول على المساعدة أو الدعم من محام أو من شخص آخر، وقد يكون ذلك الشخص هو ممثلك المفوض. وسيتلقى ممثلك المفوض معلومات عن تظلمك إذا وافقت على ذلك.

ويمكنك أن تستعين بمحام أو أي شخص آخر ليساعدك في إعداد تظلمك. يمكنك أيضًا الاستعانة بمحامٍ لحضور أي إجراء من إجراءات التظلم. ويجب عليك إخبار المركز الإقليمي قبل الوساطة بخمسة أيام على الأقل إذا كنت ستستعين بمحامٍ يحضر الوساطة. ويجب عليك إخبار المركز الإقليمي قبل 15 يومًا على الأقل من جلسة الاستماع إذا كنت ستستعين بمحامٍ يحضر جلسة الاستماع. ولا يجوز أن يحضر محامي المركز الإقليمي أي إجراء من إجراءات التظلم ما لم يحضر محاميك. ولكن يجوز لمسؤول جلسة الاستماع أن يسمح بحضور محام إذا رأى أن ذلك في مصلحة العدالة، ولكن ذلك استثناء نادر الحدوث.

استمرار تلقي خدماتك الحالية

يحق لك في أثناء التظلم أن تظل تتلقى الخدمات التي تتلقاها حاليًا. ويسمى ذلك حق "استمرار المساعدة إلى حين البت في التظلم". وللاستمرار في تلقي خدماتك، يجب أن تستلم إدارة الخدمات النمائية طلب تظلمك في الوقت المحدد. ويعني ذلك أنه يجب استلام طلب تظلمك أو ختمه بالبريد في غضون 30 يومًا من استلامك إخطار الإجراء، وقبل التاريخ الذي ذكر المركز الإقليمي أنه سيغير فيه خدماتك أو ينهيها أو ينهاي أهليتك.

طلب تأجيل أي إجراء من إجراءات التظلم

يمكنك طلب مزيد من الوقت، إذا احتجت إلى ذلك. ويسمى ذلك تأجيلًا. ويمكن أن يؤدي طلب التأجيل إلى تمديد الوقت لاستكمال جميع إجراءات التظلم بأكملها.

طلب تغيير الوسيط أو مسؤول جلسة الاستماع

يجوز لك أن تطلب تغيير الوسيط أو مسؤول جلسة الاستماع إذا كنت ترى أنه قد لا يكون عادلًا أو محايدًا. ويجب طلب ذلك قبل بدء الوساطة أو جلسة الاستماع. ويجب تقديم سبب طلبك.

ولك أيضًا الحقوق التالية في جلسة الاستماع.

حضور جلسة الاستماع
يحق لك حضور جميع أجزاء جلسة الاستماع.

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 شفوية إلى مسؤول جلسة الاستماع. ويُطلق على هؤلاء الأشخاص اسم الشهود. ويجوز لك أيضًا تقديم وثائق مكتوبة إلى مسؤول جلسة الاستماع.

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

تحديد ما إذا كانت جلسة الاستماع علنية أم لا
تكون جلسات الاستماع علنية. فإذا كنت لا تريد أن يحضر أحد جلسة الاستماع الخاصة بك، فأخبر مسؤول جلسة الاستماع أنك تريد جلسة استماع مغلقة.

الحصول على قرار جلسة الاستماع في غضون 90 يومًا
من المفترض أن تحصل على قرار جلسة الاستماع في غضون 90 يومًا من تاريخ تقديم طلب التظلم. وسوف تزيد هذه المدة إذا طلبت تأجيلًا. وسوف تزيد أيضًا هذه المدة إذا طلب المركز الإقليمي تأجيلًا لسبب وجيه ووافق عليه مسؤول جلسة الاستماع.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانتقل إلى [القسم الثاني](#) من هذا الكتيب.

الاجتماع غير الرسمي

إذا طلبت اجتماعًا غير رسمي في استمارة طلب التظلم، فسيكون هذا الاجتماع هو الإجراء الأول من إجراءات تظلمك. ويكون الاجتماع غير الرسمي مع مدير المركز الإقليمي أو الشخص الذي يختاره. وفي الاجتماع، ستحاول أنت والمركز الإقليمي التوصل إلى حل لتظلمك.

موعد الاجتماع غير الرسمي ومكانه

تتولى إدارة الخدمات النمائية إخبار المركز الإقليمي بأنك تريد اجتماعًا غير رسمي. ويتصل بك المركز الإقليمي لتحديد موعد الاجتماع. ويجب أن يكون الاجتماع مناسبًا لك بشكل معقول. ويجوز عقد الاجتماع وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو عن طريق الفيديو، وذلك بناءً على طلبك. ويُعقد الاجتماع بالطريقة التي تتفق عليها مع المركز الإقليمي.

ويجب عقد الاجتماع غير الرسمي في غضون مدة لا تزيد على 10 أيام بعد أن تخبر إدارة الخدمات النمائية المركز الإقليمي بطلبك. ويجوز لك أن تطلب مزيدًا من الوقت. ويسمى ذلك "تأجيلًا". ويؤدي التأجيل إلى تمديد الموعد النهائي لمدة 10 أيام.

ماذا يحدث في الاجتماع غير الرسمي

تناقش أنت حاجتك إلى الخدمات، وأي عوائق واجهتها، وأي معلومات أخرى تريد طرحها. ويشرح المركز الإقليمي قراره، ويستمع إلى المعلومات التي تطرحها. ويعمل معك المركز الإقليمي لإيجاد حل.

ويوفر المركز الإقليمي مترجماً شفهيًا مؤهلاً إذا كانت لغتك المفضلة ليست الإنجليزية.

ويجوز لك الاستعانة بمحامٍ أو شخص آخر ليساعدك أو يدعمك. ويمكنك أن تستعين بمحامٍ أو أي شخص آخر ليساعدك على التحضير للاجتماع غير الرسمي. ويمكن أن يكون ذلك الشخص هو ممثلك المفوض، إذا وجد. ولا يجوز للمركز الإقليمي أن يأتي بمحامٍ لحضور الاجتماع غير الرسمي إلا إذا كنت أنت محامياً أو إذا أحضرت أنت محامياً.

ماذا يحدث بعد الاجتماع غير الرسمي

، عيديد الإك ملك قليمي قراراً مكتوباً في من خضة . وساي يأتي ه ارقلذا في اسر ارقب ا خام .
جديو هنان مج افعل الاسهت ام لكي تتمكرومنة لكها: اجعتماس
وسر ارقن ك مكتوباً بلغا تمفضلة. ارقل بخيوس بما يلي

<https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/02/DS1820-Notice-of-Action-NOA.pdf>

- ما قرره المركز الإقليمي بشأن كل مسألة
- الوقائع والقوانين أو السياسات المحددة التي تؤيد قراره

إذا كنت توافق على القرار:

- أبلغ المركز الإقليمي بموافقتك عن طريق التوقيع على استمارة الإخطار بالقرار، ثم إعادتها إلى المركز الإقليمي.
- يدخل قرار الاجتماع غير الرسمي حيز التنفيذ في غضون 10 أيام بعد إبلاغك المركز الإقليمي.
- سينتهي تظلمك. وسيخبر المركز الإقليمي إدارة الخدمات النمائية ومكتب جلسات الاستماع.

إذا كنت لا توافق على قرار المركز الإقليمي كله أو بعضه:

- ستتوقف المساعدة المقدمة إليك بعد 10 أيام من قرار الاجتماع غير الرسمي ما لم تختار إجراء آخر من إجراءات التظلم. ويعني ذلك أن الخدمات التي استمر تقديمها في أثناء التظلم ستتوقف.
- أبلغ المركز الإقليمي بأنك تريد المضي قدماً في تظلمك كله أو بعضه.
- سيخبر المركز الإقليمي إدارة الخدمات النمائية ومكتب جلسات الاستماع.
- إذا كنت قد طلبت وساطة أو جلسة استماع في استمارة طلب التظلم، فستأتي تلك الوساطة أو جلسة الاستماع بعد ذلك.
- إذا لم تكن قد طلبت وساطة أو جلسة استماع عندما قدمت طلب التظلم في البداية، فيجوز لك تحديث طلب التظلم لاستخدام إجراء الوساطة أو جلسة الاستماع في تظلمك. فأبلغ إدارة الخدمات النمائية بالإجراءات التي تريد استخدامها عن طريق تقديم استمارة تغيير طلب التظلم وبها رقم تتبع طلب التظلم الذي تلقته من إدارة الخدمات النمائية.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانقل إلى القسم الثاني من هذا الكتيب.

الوساطة

القسم الثاني من عملية التظلم هو الوساطة، وفيها تلتقي أنت والمركز الإقليمي مع وسيط. والوسيط هو شخص محايد يعمل في مكتب جلسات الاستماع. ويتولى الوسيط مساعدتك أنت والمركز الإقليمي على التوصل إلى اتفاق بشأن تظلمك.

موعد الوساطة ومكانها

يسمح مكتب جلسات الاستماع لك والمركز الإقليمي بمعرفة تاريخ الوساطة ووقتها. ولن يكون موعد جلسة الاستماع في أي من التواريخ أو الأوقات التي لن تكون فيها متاحًا، التي أدرجتها في استمارة طلب التظلم، ما لم توافق على ذلك.

ويجب عقد جلسة الوساطة في غضون 30 يومًا من تاريخ استلام إدارة الخدمات النمائية لطلب التظلم. ويجوز لك طلب تأجيلها إذا كنت تحتاج إلى مزيد من الوقت. وسيؤدي التأجيل إلى تمديد المواعيد النهائية للوساطة.

ويجوز عقد جلسة الوساطة وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو عن طريق الفيديو أو من خلال وسيلة إلكترونية أخرى، بناءً على طلبك. وتُعد الجلسة بالطريقة التي تتفق عليها أنت والمركز الإقليمي ومكتب جلسات الاستماع.

ماذا يحدث في الوساطة

غالبًا ما تكون الوساطة هي الخطوة التالية في عملية التظلم إذا لم يؤد الاجتماع غير الرسمي إلى التوصل إلى اتفاق بينك وبين المركز الإقليمي. ولا يتعين عليك المشاركة في اجتماع غير رسمي قبل طلب الوساطة. وتُعد الوساطة إجراءً غير رسمي تناقش فيه حاجتك إلى الخدمات، والعوائق التي تواجهها عندما تحاول اكتساب الأهلية أو الحصول على الخدمات، وأي معلومات أخرى تريد طرحها. ويستمع الوسيط إلى ما تطرحه. ويشرح المركز الإقليمي قراره. وقد يجتمع الوسيط معك ومع المركز الإقليمي على أفراد. ويتولى الوسيط مساعدتك أنت والمركز الإقليمي على التوصل إلى اتفاق.

وإذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي في جلسة الوساطة، فسيقوم مكتب جلسات الاستماع بتوفيره.

ويجوز لك الاستعانة بمحامٍ أو شخص آخر ليساعدك أو يدعمك في جلسة الوساطة. ويجوز لك الاستعانة بمحامٍ أو شخص آخر ليساعدك على التحضير لجلسة الوساطة. ويجب عليك إخبار المركز الإقليمي قبل الوساطة بخمسة أيام على الأقل إذا كنت ستستعين بمحامٍ يحضر جلسة الوساطة. ولا يجوز للمركز الإقليمي أن يأتي بمحامٍ لحضور جلسة الوساطة إلا إذا كنت أنت محاميًا أو إذا أحضرت أنت محاميًا.

وقد يتطلب الأمر عقد أكثر من جلسة وساطة واحدة للتوصل إلى حل. وقد تتفق أنت والمركز الإقليمي على عقد جلسات إضافية مع الوسيط.

ماذا يحدث في نهاية الوساطة

إذا توصلت أنت والمركز الإقليمي إلى اتفاق:

- قدب عامم ونم الإك ملن قليمي، بكتابة اتا ل افة. وس يحد د هذا الات افا كق فيمنكما على الابق به اتبخ ابقل به . ن جعقتوس ميعاً على الال ت افس س، يوس ل
- وستوقع أن الإك ملت و قليمي أيضاً على اس تجدي ار . وقلاب ا خام هنا ذ مج افغل لا هت املكي تتمك رومية لكها
- ويدخل الاتل ي حافنفا في نضغ 10 فم عباي ق ت.
- <https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/02/DS1820-Notice-of-Action-NOA.pdf>
- إذا لم توافق أنت والمركز الإقليمي على قرار الوسيط كله أو بعضه:

- فيمكنك الاتفاق مع المركز الإقليمي على وساطة أخرى.
- ستتوقف المساعدة المقدمة إليك بعد 10 أيام من الوساطة ما لم تختار إجراء آخر من إجراءات التظلم. ويعني ذلك أن الخدمات التي استمر تقديمها في أثناء التظلم ستتوقف.
- أبلغ الوسيط والمركز الإقليمي بأنك تريد مواصلة التظلم.
- سيخبر الوسيط إدارة الخدمات النمائية ومكتب جلسات الاستماع.
- إذا كنت قد طلبت جلسة استماع في استمارة طلب التظلم، فسُتُعد تلك الجلسة بعد ذلك.
- إذا لم تكن قد طلبت جلسة استماع عندما قدمت طلب التظلم في البداية، فيجوز لك تحديث طلب التظلم لتلتمس عقد جلسة استماع. أبلغ إدارة الخدمات النمائية بأنك تريد جلسة استماع عن طريق تقديم استمارة تغيير طلب التظلم وبها [رقم تتبع طلب التظلم](#) الذي تلقينته من إدارة الخدمات النمائية.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانقل إلى [القسم الثاني](#) من هذا الكتيب.

جلسة الاستماع

جلسة الاستماع هي الإجراء الثالث من إجراءات التظلم. وتُعد جلسة الاستماع مع مسؤول جلسة الاستماع. ويتولى مسؤول جلسة الاستماع جمع المعلومات، ومراجعة المستندات، والاستماع إلى شهادتك وشهادة المركز الإقليمي والشهود. ثم يتخذ مسؤول جلسة الاستماع قراراً بشأن تظلمك.

موعد جلسة الاستماع ومكانها

يسمح مكتب جلسات الاستماع لك وللمركز الإقليمي بمعرفة تاريخ الجلسة ووقتها. ولن يكون موعد جلسة الاستماع في أي من التواريخ أو الأوقات التي لن تكون فيها متاحاً، التي أدرجتها في استمارة طلب التظلم، ما لم توافق على ذلك.

ويجب عقد جلسة الاستماع في غضون 50 يومًا من تاريخ استلام إدارة الخدمات النمائية لطلب التظلم. ويجوز لك طلب تأجيلها إذا كنت تحتاج إلى مزيد من الوقت. وسيؤدي التأجيل إلى تمديد المواعيد النهائية لجلسة الاستماع.

ويجوز عقد جلسة الاستماع وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو عن طريق الفيديو أو من خلال وسيلة إلكترونية أخرى، بناءً على طلبك. وتُعد جلسة الاستماع بالطريقة التي تتفق عليها أنت والمركز الإقليمي ومكتب جلسات الاستماع.

ماذا يحدث قبل جلسة الاستماع

يقدم المركز الإقليمي لك ولمكتب جلسات الاستماع بيان موقف مكتوبًا قبل جلسة الاستماع بيومي عمل. وسيرسل ذلك البيان بالبريد الإلكتروني إلا إذا كنت ترغب في استلامه بطريقة أخرى.

ويجب تقديم بيان الموقف باللغة المفضلة لك ولممثلك المفوض. وترد في بيان الموقف حقائق بشأن قرار المركز الإقليمي وأسباب القرار. ويتضمن معلومات عن شهود المركز الإقليمي. ويتضمن أيضًا الوثائق التي سيستخدمها المركز الإقليمي في جلسة الاستماع.

وإذا حضر محام جلسة الاستماع معك، فيجب عليه تقديم بيان الموقف والمستندات التي ستستخدمها في جلسة الاستماع قبل جلسة الاستماع بيومي عمل.

وإذا لم يكن معك محام، فيجب عليك إعطاء المركز الإقليمي ومكتب جلسات الاستماع بعض المعلومات قبل جلسة الاستماع بيومي عمل. والمعلومات التي يجب تقديمها هي:

- قائمة بالأشخاص الذين تريد أن يدلوا بشهادتهم في جلسة الاستماع. ويجب عليك أن تذكر علاقتك بهؤلاء الأشخاص. على سبيل المثال، قد يكون الشخص أحد أفراد الأسرة أو معالجًا أو طبيبًا.
- نسخ من أي تقارير أو تقييمات مهنية ستستخدمها في جلسة الاستماع. قد يكون ذلك تقريرًا من طبيب أو معالج.

إذا لم يكن معك محام، فيمكنك تقديم نسخ من المستندات الأخرى قبل جلسة الاستماع أو أثناءها. ويجوز لك أيضًا تقديم بيان مكتوب عن حالتك، ولكن لا يتعين عليك تقديمه.

وإذا لم تقدم المعلومات التي يجب عليك تقديمها، يجوز لمسؤول جلسة الاستماع أن يمنحك مزيدًا من الوقت لإحضارها ومتابعة جلسة الاستماع، أو متابعة الجلسة بدون تلك المعلومات، أو الجمع بين هذين الخيارين.

للحصول على معلومات عن حقوقك في جلسة استماع، انتقل إلى [القسم الخامس](#) من هذا الكتيب.

ماذا يحدث في جلسة الاستماع

تكون جلسة الاستماع علنية ما لم تخبر مسؤول جلسة الاستماع بأنك لا تريد حضور أحد.

ويتولى مسؤول جلسة الاستماع عقد الجلسة. يستمع مسؤول جلسة الاستماع إلى المعلومات التي يقدمها شهودك وشهود المركز الإقليمي. ويقوم أيضًا بمراجعة المستندات التي تقدمها أنت والمركز الإقليمي.

ويجب عليه أن يجعل جلسة الاستماع عادلة وغير رسمية. ويجب على مسؤول جلسة الاستماع أن يساعدك أنت والمركز الإقليمي على عرض الحقائق. ويُسمى ذلك "المشاركة الحيادية". ويجوز لمسؤول جلسة الاستماع أن يقوم بما يلي لمساعد على عرض الحقائق:

- استجوب أي شاهد،
- واستدعاء شاهد للإدلاء بشهادته في جلسة الاستماع،
- ومنح مزيد من الوقت في نهاية جلسة الاستماع لإدلاء أي شاهد بأقواله أو لتقديم مستندات أخرى.

الموعد النهائي للحصول على قرار جلسة استماع

عادة ما يتخذ مسؤول جلسة الاستماع القرار النهائي. ويُتخذ القرار ثم يُرسل إليك وإلى المركز الإقليمي في غضون 10 أيام عمل بعد يوم جلسة الاستماع الأخيرة. ويجب أيضاً أن يُتخذ ويُرسل القرار خلال مدة لا تتجاوز 80 يوماً بعد تاريخ استلام إدارة الخدمات النمائية لطلب التظلم. وتُمدّد هذه المواعيد النهائية إذا طلب شخص مزيداً من الوقت أثناء عملية التظلم، ويُسمى ذلك "تأجيلًا".

وسيتخذ مدير إدارة الخدمات النمائية القرار النهائي في بعض الأحيان. وإذا حدث ذلك، سترسل إليك إدارة الخدمات النمائية القرار خلال مدة لا تتجاوز 90 يوماً من تاريخ استلام الإدارة لطلب التظلم. ويُمدّد هذا الموعد النهائي في حالة التأجيل.

وسيكون قرار جلسة الاستماع مكتوباً بلغتك المفضلة. وستحصل أيضاً على نسخة باللغة الإنجليزية.

وقرار جلسة الاستماع هو القرار النهائي ما لم تطلب أنت أو المركز الإقليمي إعادة النظر فيه. ويُناقش ذلك فيما يلي.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانقل إلى [القسم الثاني](#) من هذا الكتيب.

بعد قرار جلسة الاستماع

إعادة النظر في القرار

بعد جلسة الاستماع، يجوز لك أو للمركز الإقليمي طلب "إعادة النظر في القرار". وتُعدّ إعادة النظر وسيلة لتصحيح خطأ كتابي أو لتصويب غلطة في الوقائع أو القانون وردت في قرار جلسة الاستماع. وقد يشمل ذلك أيضاً إعادة النظر في طلب مرفوض لاستبعاد مسؤول جلسة الاستماع. وهذه هي العوامل الوحيدة التي يمكن معالجتها بإعادة النظر. ويجب أن تطلب إعادة النظر في غضون 15 يوماً من استلام قرار جلسة الاستماع.

استمرار تلقي المساعدة بعد قرار جلسة الاستماع

ستتوقف خدماتك الحالية:

- بعد 15 يوماً من استلامك لقرار جلسة الاستماع النهائي ما لم تطلب أنت أو المركز الإقليمي إعادة النظر في القرار،
- أو بعد 15 يوماً من استلامك لقرار إعادة النظر.

تنفيذ قرار جلسة الاستماع

يجب على المركز الإقليمي تنفيذ القرار النهائي لجلسة الاستماع. ويجب أن يحدث ذلك في أقرب وقت ممكن وخلال مدة لا تتجاوز 30 يومًا من تاريخ القرار النهائي. وإذا تعذر على المركز الإقليمي الالتزام بذلك الموعد النهائي، فيجب عليه إبلاغ وإبلاغ إدارة الخدمات النمائية. ويجب أن يبلغك بالأسباب الاستثنائية لعدم تنفيذ القرار. ويجب أن يخبرك بالموعد الذي سينفذ فيه القرار. ويوجد هنا: <https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/forms/delayletter.pdf> نموذج فارغ للرسالة التي يجب أن يرسلها إليك المركز الإقليمي، حتى تتمكن من رؤية شكلها. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة من إدارة الخدمات النمائية لتنفيذ قرار جلسة الاستماع، فاملأ هذه الاستمارة عبر الإنترنت أو أرسلها بالبريد الإلكتروني إلى

hearingimplementation@dds.ca.gov <mailto:hearingimplementation@dds.ca.gov>
<https://www.surveymonkey.com/r/HearingImpDelay-Consumers>

الطعن في المحكمة

يجوز لك أو للمركز الإقليمي تقديم طعن في المحكمة العليا. ويجب تقديم الطعن القضائي في غضون 180 يومًا من تاريخ قرار جلسة الاستماع. وغالبًا ما يتطلب ذلك الاستعانة بمحام.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فانتقل إلى [القسم الثاني](#) من هذا الكتيب.

رسم تخطيطي لإجراءات الطعن والمواعيد النهائية

ت إدارة الخدمات النمائية رسمًا تخطيطيًا لمساعدتك على فهم إجراءات الطعن. ويوضح لك هذا الرسم التخطيطي خطوات عملية الاعتراضات النهائية. خذ جولة في هذا الرسم لـ <https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/03/AppealsFlowChart-Arabic.pdf> <https://www.dds.ca.gov/wp-content/uploads/2023/03/AppealsFlowChart-Arabic.pdf>