وزارة التعليم الأمريكية
مكتب الحقوق المدنية(OCR)
إجراءات تقديم ومعالجة الشكاوى[1]

القوانين التي يطبقها مكتب الحقوق المدنية:

ينفذ مكتب الحقوق المدنية القوانين التالية:

- الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964، الذي يحظر التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي؛
- الباب التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972، الذي يحظر التمييز على أساس الجنس؛
- القسم 504 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973، الذي يحظر التمييز على أساس الإعاقة؛
- قانون التمييز على أساس السن لعام 1975، الذي يحظر التمييز على أساس السن؛
- الباب الثاني من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لعام 1990، الذي يحظر التمييز على أساس الإعاقة؛
- قانون المساواة في الوصول إلى الكشافة الأمريكية، الذي يحظر الحرمان من الوصول إلى الكشافة أو أي تمييز آخر ضد فرق الكشافة أو أي مجموعات شبابية اخرى مشكلة وفقا للباب 36 من قانون الولايات المتحدة، العاملة في المدارس الابتدائية العامة، والمدارس الثانوية العامة، ومؤسسات التعليم المحلية، ومؤسسات التعليم الحكومية في الولايات التي لديها منتدى مفتوح مخصص أو منتدى عام محدود.

عملية التقييم

يقوم مكتب الحقوق المدنية بتقييم المعلومات المكتوبة التي يتلقاها لتحديد ما إذا كانت تشكل شكوى يلزمها المزيد من المعالجة. إذا كان الأمر كذلك، يحدد مكتب الحقوق المدنية_ما إذا كان يمكنه التحقيق في الشكوى. . يتخذ مكتب الحقوق المدنية_هذا القرار فيما يتعلق بكل ادعاء في الشكوى على حده. على سبيل المثال، يجب على مكتب الحقوق المدنية_تحديد ما إذا كان لديه السلطة القانونية للتحقيق في الشكوى؛ أي ما إذا كانت الشكوى تدعي حدوث انتهاك لأي من القوانين التي ينفذها المكتب. يتعين على مكتب الحقوق المدنية_أيضًا تحديد ما إذا كانت الشكوى قد تم تقديمها في الوقت المحدد أم لا. وبشكل عام، يجب تقديم الشكوى إلى مكتب الحقوق المدنية خلال 180 يومًا من تاريخ التمييز المزعوم.[2] إذا لم يتم تقديم الشكوى في الوقت المحدد، يجب على مقدم الشكوى تقديم سبب التأخير وطلب الأعفاء من شرط موعد التقديم هذا. سيقرر مكتب الحقوق المدنية ما إذا كان سيتم منح الأعفاء أم لا. بالإضافة إلى ذلك، سيحدد مكتب الحقوق المدنية ما إذا كانت الشكوى تحتوي على معلومات كافية حول التمييز المزعوم للبدء في التحقيق. إذا احتاج مكتب الحقوق المدنية إلى مزيد من المعلومات من أجل توضيح الشكوى، فسوف يتواصل مع مقدم الشكوى؛ وأمام مقدم الشكوى 20 يومًا للرد خلالها على طلب مكتب الحقوق المدنية للحصول على معلومات ما لم يكن مقدم الشكوى قد طلب وقتًا إضافيًا لتقديم المعلومات المطلوبة.

تتضمن بعض أسباب رفض مكتب الحقوق المدنية لشكوى ما يلي:

- ليس لدى مكتب الحقوق المدنية السلطة القانونية للتحقيق في الشكوى؛
- لم تشير الشكوى إلى انتهاك أحد القوانين التي يطبقها مكتب الحقوق المدنية؛
- لم يتم تقديم الشكوى في الوقت المناسب (خلال 180 يومًا من تاريخ التمييز المزعوم) ولم يتم الإعفاء من هذا الشرط؛
- تكون الادعاءات التي أثارتها الشكوى قد حلت في السابق، وبالتالي لم يعد هناك لزوم للتحقيق فيها؛
- يشترط تقديم نموذج موافقة موقع لبدء التحقيق، ولم يتم تقديم هذا النموذج بالموافقة خلال 20 يومًا من تاريخ طلبه.

[1] إن هذه الإجراءات ملخص لدليل معالجة الشكاوى (CPM) لدى مكتب الحقوق المدنية (OCR). يحتوي الدليل على شرح أكثر تفصيلاً للإجراءات المتبعة من قبل مكتب الحقوق المدنية.

[2] تعتبر الشكاوى التي تدعي التمييز على أساس العمر قد قدمت في الوقت المناسب إذا تم تقديمها إلى مكتب الحقوق المدنية خلال 180 يومًا من تاريخ معرفة صاحب الشكوى بالتمييز المزعوم لأول مرة.

فتح الشكوى للتحقيق

إذا قرر مكتب الحقوق المدنية أنه سيحقق في الشكوى، فإنه سوف يصدر خطابات إخطار إلى مقدم الشكوى والمتلقي. إن فتح شكوى للتحقيق لا يعني بأي حال من الأحوال أن مكتب الحقوق المدنية قد اتخذ قرارًا فيما يتعلق بحيثيات الشكوى. أثناء التحقيق، يؤدي مكتب الحقوق المدنية دوره كطرف محايد، يبحث ويتقصى الحقائق. سيقوم مكتب الحقوق المدنية بجمع وتحليل الأدلة ذات الصلة من مقدم الشكوى والمتهم والمصادر الأخرى، حسب الاقتضاء. سيتأكد مكتب الحقوق المدنية من أن الإجراءات التي يتخذها في التحقيقات كافية من الناحية القانونية، وأن قراراته مدعومة بالأدلة.

التحقيق في الشكوى

يمكن أن يستخدم مكتب الحقوق المدنية مجموعة متنوعة من تقنيات تقصي الحقائق في التحقيق في الشكوى. قد تشمل هذه التقنيات استعراض ومراجعة الأدلة الوثائقية المقدمة من كلا الطرفين، وإجراء مقابلات مع المشتكي، وموظفي المتلقي، وغيرهم من الشهود، و/أو زيارات ميدانية للمواقع. بعد انتهاء التحقيق، سيحدد مكتب الحقوق المدنية، فيما يتعلق بكل ادعاء على حده، ما إذا كان هناك:

- عدم كفاية الأدلة لدعم الاستنتاج بأن المتلقي فشل في الالتزام بالقانون، أو
- أدلة مرجحة تدعم الاستنتاج بأن المتهم فشل في الالتزام بالقانون.

سيتم شرح قرار مكتب الحقوق المدنية في رسالة النتائج التي تُرسل إلى مقدم الشكوى والمتلقي. تحتوي رسائل النتائج على نتائج تحقيقات خاصة بالحقائق والفصل في الحالات الفردية. ولا تمثل هذه الرسائل بياناً رسمياً بشأن سياسة مكتب الحقوق المدنية ولا يجب الاعتداد بها أو اقتباسها أو تفسيرها على هذا النحو. حيث تتم الموافقة على بيانات السياسات الرسمية لمكتب الحقوق المدنية من قبل مسؤول مخول في المكتب، وهي متاحة للجمهور.

تسوية الشكوى قبل انتهاء التحقيق

يجوز حل الشكوى قيد التحقيق في أي وقت قبل انتهاء التحقيق، عندما يعرب المتلقي عن رغبته بحل الشكوى ويقرر مكتب الحقوق المدنية أنه من المناسب حلها لأن تحقيقاته قد حددت مخاوف يمكن معالجتها من خلال اتفاقية تسوية. وقبل الشروع في طرح الحل، سيبلغ مكتب الحقوق المدنية المتلقي بأن عملية التسوية هذه طوعية بموجب هذا القسم وسيقوم بإخطار مقدم الشكوى برغبة المتلقي بالحل. وينبغي أن تكون أحكام الاتفاقية مدعومة بالأدلة التي نجمعها خلال التحقيق وتكون منسجمة مع القانون (القوانين) واللائحة (اللوائح) سارية المفعول. يقوم مكتب الحقوق المدنية بمراقبة تنفيذ اتفاقية التسوية التي تم التوصل إليها مع المتلقي قبل انتهاء التحقيق.

حل الشكوى بعد الفصل في عدم الامتثال

إذا تأكد لمكتب الحقوق المدنية أن المتلقي قد فشل في الامتثال لقانون (قوانين) الحقوق المدنية التي يطبقها المكتب، فسوف يتم التواصل بالمتلقي لمحاولة تأمين موافقتهم على التفاوض لحل المسألة ودياً. إذا وافق المتلقي على حل الشكوى ودياً، فسوف يتم التفاوض بين المكتب والمتلقي، وسيوقع المتلقي على اتفاقية تسوية المسألة تتضمن وصفاً لإجراءات محددة لمعالجتها يقوم بها المتلقي في مجال (مجالات) عدم الامتثال التي حددها مكتب الحقوق المدنية. سوف يراقب مكتب الحقوق المدنية تنفيذ المتلقي لشروط اتفاقية التسوية حتى يحين الوقت الذي يحدد فيه مكتب الحقوق المدنية أن المتلقي بات ممتثل لجميع شروط اتفاقية التسوية والقانون (القوانين) واللائحة التنظيمية (اللوائح التنظيمية) التي كانت محل خلاف في القضية.

إذا لم يوافق المتلقي على تصحيح عدم امتثاله للقانون (القوانين) واللائحة (اللوائح) التنظيمية المتعلقة بالقضية قيد النظر عن طريق الدخول في اتفاقية تسوية، أو إذا لم يلتزم المتهم بشروط اتفاقية التسوية والقانون (القوانين) واللائحة (اللوائح) التنظيمية المعنية، يجوز لـ مكتب الحقوق المدنية بدء إجراءات التنفيذ الإداري أو إحالة القضية إلى وزارة العدل لاتخاذ إجراءات قضائية لإنفاذ الشروط المحددة في اتفاقية التسوية والقانون (القوانين) واللائحة (اللوائح) التنظيمية المعمول بها.

العمليات البديلة للحل

الوساطة

تعد الوساطة شكل من أشكال التسوية للشكاوى ويقدمها مكتب الحقوق المدنية كبديل لعملية التحقيق في الشكوى. والوساطة هي عملية غير رسمية يقوم فيها أحد موظفي مكتب الحقوق المدنية الذي تم تدريبه على الوساطة بمساعدة الأطراف على التوصل إلى تسوية للشكوى عن طريق التفاوض. لا يقرر الوسيط من هو على حق ومن هو على باطل، ولا يملك سلطة فرض تسوية على الأطراف.

وبدلاً من ذلك، يساعد الوسيط الأطراف على إيجاد حل مقبول لشكواك. إن الوساطة عملية طوعية بحتة. إذا لم يرغب أي من الطرفين في المشاركة في الوساطة، فسوف يقوم مكتب الحقوق المدنية بمعالجة الشكوى من خلال إجراءاته الإعتيادية.

يقدم مكتب الحقوق المدنية خيارين للوساطة يوفران فرصة للأطراف المعنية لتسوية الشكوى ودياً. سيحدد مكتب الحقوق المدنية، في كل حالة على حدة، ما إذا كانت الشكوى قابلة للحل عن طريق الوساطة.

(a) عملية الوساطة المبكرة

يجب على المشتكي الذي يرغب في حل شكواه من خلال عملية الوساطة المبكرة **أن يشير إلى رغبته بذلك وقت تقديم شكواه، إما بوضع إشارة على المربع المناسب في نموذج الشكوى على الإنترنت أو الإشارة إلى رغبته بالمشاركة في الوساطة المبكرة عند إرسال نسخة من الشكوى إلى مكتب الحقوق المدنية**. إذا قرر مكتب الحقوق المدنية أن الشكوى قابلة للحل عن طريق عملية الوساطة المبكرة، فسوف يتصل بمقدم الشكوى والمتلقي ويعرض عليهما طريقة الحل هذه. إذا وافق المتلقي على المشاركة في عملية الوساطة المبكرة، يقوم مكتب الحقوق المدنية بتيسير مناقشة الطرفين للتسوية. إن عملية الوساطة المبكرة متاحة فقط في مرحلة التقييم.

(b) (ب) الوساطة أثناء عملية التحقيق

أثناء تحقيق مكتب الحقوق المدنية في الشكوى، قد يعرب المشتكي والمتلقي عن رغبتهما بحلها من خلال الوساطة. إذا قرر مكتب الحقوق المدنية أن الوساطة وسيلة مناسبة للتسوية، فسوف يقوم بتيسير مناقشات التسوية بين الطرفين.

مكتب الحقوق المدنية لا يوافق أو يوقع أو يصادق على أي اتفاق يتم التوصل إليه بين الأطراف نتيجة لعملية الوساطة المبكرة أو الوساطة أثناء عملية التحقيق، ولا يراقب تنفيذ الاتفاقية. ومع ذلك، في حال حدوث خرق جوهري مادي للاتفاقية، يجوز لمقدم الشكوى تقديم شكوى أخرى إلى مكتب الحقوق المدنية خلال 180 يومًا من تاريخ واقعة التمييز الأصلي أو خلال 60 يومًا من تاريخ حصول مقدم الشكوى على إشعار بحدوث خرق مادي، أيهما أحدث.

الاستئناف

ملاحظة: يوفر مكتب الحقوق المدنية فرصة لمقدمي الشكاوى لاستئناف بعض القرارات وحالات رد الشكوى إذا كانت الشكوى قد قدمت إلى المكتب قبل 18 يوليو 2022.

يجوز لمقدمي الشكاوى استئناف القرار (القرارات) التي تصدر بناءً على وجود حالة من عدم الامتثال (القسم الفرعي 303 (a) وحالات رد الشكوى بناءً على الأقسام الفرعية (c) 108، (f)،(d) والأقسام الفرعية (a)110(b)، ، أو (g) *من دليل معالجة القضايا*. يمكن تقديم الاستئناف إلكترونيًا أو بالبريد أو بالفاكس. يجب على مقدم الشكوى إما تقديم نموذج استئناف مكتمل إلكترونيًا أو تقديم بيان مكتوب لا يزيد عن عشر (10) صفحات (مزدوجة المسافات، إذا كان طباعة) إلى مكتب الحقوق المدنية؛ Office for Civil Rights, U.S. Department of Education, 400 Maryland Avenue SW, Washington, D.C. 20202. أو التقديم بواسطة البريد الإلكتروني، إلى OCR@ed.gov؛ أو بواسطة الفاكس، إلى 202-453-6012. إن تاريخ تقديم الاستئناف المقدم عبر البريد هو تاريخ ختم الاستئناف بختم البريد أو تاريخ الإرسال عند التقديم إلكترونيًا أو عبر الفاكس.

في طلب الاستئناف، يجب على المشتكي أن يشرح سبب اعتقاده أن المعلومات الواقعية غير مكتملة أو غير صحيحة، أو أن التحليل القانوني غير صحيح، أو أنه لم يتم تطبيق المعيار القانوني المناسب، وكيف سيغير تصحيح أي خطأ (أخطاء) نتائج القضية؛ أو يؤدي عدم القيام بذلك إلى رفض الاستئناف.

يجب تقديم الاستئناف في غضون 60 يومًا من التاريخ المشار إليه في خطاب نتيجة البحث أو الرفض. يمكن منح أعفاء عن الإطار الزمني لمدة 60 يوما في حال لم يتمكن صاحب الشكوى من تقديم الطعن خلال الإطار الزمني المحدد ب60 يومًا، بسبب المرض أو لظروف أخرى، أو بسبب الظروف التي أدى إليها إجراء مكتب الحقوق المدنية والتي أثرت سلبًا على قدرة صاحب الشكوى على تقديم الاستئناف في الوقت المناسب.

سوف يقوم مكتب الحقوق المدنية بإعادة توجيه نسخة من استئناف صاحب الشكوى المتلقي. لدى المتلقي خيار الرد على استئناف صاحب الشكوى إلى مكتب الحقوق المدنية. يجب رفع الرد على استئناف صاحب الشكوى إلى مكتب الحقوق المدنية في غضون 14 يومًا من التاريخ الذي تم فيه إرسال نسخة من استئناف صاحب الشكوى للمتلقي.

وسوف يصدر مكتب الحقوق المدنية قرارًا خطيًا بشأن الاستئناف إلى الأطراف المعنية.

معلومات إضافية

الحق في رفع دعوى قضائية منفصلة

قد يكون للشاكي الحق في رفع دعوى خاصة في المحكمة الفيدرالية سواء وجد مكتب الحقوق المدنية انتهاكًا أم لا. لا يمثل مكتب الحقوق المدنية صاحب الشكوى في معالجة الحالات، لذلك إذا كان صاحب الشكوى يرغب في رفع دعوى قضائية، يجب عليه/عليها فعل ذلك من خلال محاميه/ محاميها الخاص أو بمفرده/بمفردها من خلال مكتب كاتب المحكمة pro se clerk's (office).

إذا ادعى صاحب الشكوى التعرض للتمييز الذي يحظره قانون التمييز على أساس العمر لعام 1975، فلا يمكن رفع دعوى مدنية في المحكمة الفيدرالية إلا بعد استنفاد صاحب الشكوى سبل الانصاف الإدارية. يتم استنفاد سبل الانصاف الإدارية عند حدوث أي مما يلي:

1) مضي 180 يومًا منذ أن قدم صاحب الشكوى شكواه لدى مكتب الحقوق المدنية ولم يتوصل المكتب لأي نتائج؛ أو
2) إصدار مكتب الحقوق المدنية نتائج تكون في صالح المتلقي. في حال حدوث ذلك، سيقوم مكتب الحقوق المدنية بإخطار صاحب الشكوى على الفور وسيقدم معلومات إضافية حول الحق في تقديم دعوى للإنصاف بأمر قضائي زجري.

الحظر ضد التخويف أو الانتقام

لا يجوز للمتلقي الخاضع لولاية وزارة التعليم تخويف أو تهديد أو إجبار أي شخص يسعى إلى تأكيد حقًا محميًا بموجب قوانين الحقوق المدنية التي يطبقها مكتب الحقوق المدنية، أو الانتقام منه، أو من أي شخص يتعاون في التحقيق. يتعين على أي شخص يعتقد أنه تم تخويفه أو الانتقام منه، تقديم شكوى إلى مكتب الحقوق المدنية بذلك.

الاستخدام الاستقصائي للمعلومات الشخصية

للتحقيق في شكوى ما، قد يحتاج مكتب الحقوق المدنية إلى جمع وتحليل المعلومات الشخصية مثل سجلات الطلاب أو سجلات التوظيف.

ينظم كل من قانون الخصوصية لعام 1974، 5 U.S.C. § 552a (قانون الخصوصية)، ,قانون الحقوق التعليمية والخصوصية للأسرة (FERPA U.S.C. §1232g)، 20، وقانون حرية المعلومات (FOIA)، 5 U.S.C. §552، استخدام المعلومات الشخصية التي يتم تقديمها إلى جميع الوكالات الفيدرالية وفروعها، بما في ذلك مكتب الحقوق المدنية. يحمي قانون الخصوصية الأفراد من سوء استخدام المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها الحكومة الفيدرالية. ينطبق القانون على السجلات التي تحتفظ بها الحكومة الفيدرالية والتي يتم استردادها من نظام السجلات استنادا لاسم الفرد أو رقم الضمان الاجتماعي أو معرف شخصي آخر. إنه ينظم جمع المعلومات الشخصية الواردة في أنظمة سجلات الحكومة الفيدرالية وصيانتها واستخدامها ونشرها.

يتم تحليل المعلومات التي يجمعها مكتب الحقوق المدنية من قبل موظفين معتمدين داخل الوكالة وسيتم استخدامها من قبل المكتب فقط في حالات الامتثال بالحقوق المدنية وأنشطة الإنفاذ. ومع ذلك، ومن أجل التحقيق في شكوى أو حلها، قد يحتاج مكتب الحقوق

المدنية إلى الكشف عن معلومات معينة لأشخاص خارج الوكالة للتحقق من حقائق معينة أو جمع معلومات إضافية. يمكن أن تشمل هذه التفاصيل، على سبيل المثال، الاسم أو العمر أو الحالة الجسدية الصحية للشخص الذي يتعرض للتمييز المزعوم. أيضًا، قد يُطلب من مكتب الحقوق المدنية الكشف عن المعلومات المطلوبة بموجب قانون حرية المعلومات، والذي يمنح الجمهور حق الوصول إلى سجلات الوكالات الفيدرالية. سيتم الكشف فقط عما يتوافق مع قانون الخصوصية وقانون الحقوق التعليمية والخصوصية للأسرة (FERPA) وقانون حرية المعلومات (FOIA).

يمكن لمكتب مكتب الحقوق المدنية الكشف عن معلومات معينة حول شكواك للصحافة أو لعامة الناس، بما في ذلك اسم المتهم؛ تاريخ تقديم شكواك؛ نوع التمييز المبين في الشكوى؛ تاريخ تسوية الشكوى أو رفضها أو إغلاقها؛ الأسباب الأساسية لقرار مكتب الحقوق المدنية؛ أو غيرها من المعلومات ذات الصلة. لن تتضمن أي معلومات يكشف عنها مكتب الحقوق المدنية للصحافة أو عامة الناس اسم صاحب الشكوى أو اسم الشخص الذي تم تقديم الشكوى نيابة عنه.

يمنح قانون حرية المعلومات الجمهور حق الوصول إلى سجلات الوكالات الفيدرالية. يجوز للأفراد الحصول على مواد من العديد من فئات سجلات الحكومة الفيدرالية، وليس فقط المواد التي تنطبق عليهم شخصيًا. يجب على مكتب الحقوق المدنية احترام طلبات السجلات بموجب قانون حرية المعلومات، مع بعض الاستثناءات. إذا كانت السجلات مشمولة بقانون الخصوصية، فيجب أن يُطلب الكشف عنها بموجب قانون حرية المعلومات. وبشكل عام، مكتب الحقوق المدنية ليس ملزما بالأفراج عن السجلات أثناء عملية تقييم الحالة والتحقيق فيها أو إجراءات التنفيذ، إذا كان من المتوقع بشكل معقول أن يتدخل الإفراج في قدرة مكتب الحقوق المدنية على القيام بعمله أو يؤثر عليها. 5 U.S.C. § 552(b)(7)(A) كما أن أي وكالة فيدرالية اخرى غير ملزمة أيضا بالأفراج عن السجلات إذا كانت وثائق ما قبل اتخاذ القرار وتخضع لامتيازات معينة في التقاضي. أنظر 5 U.S.C. § 552(b)(5) يجوز للوكالة الفيدرالية أن ترفض طلبًا للحصول على السجلات إذا كان نشرها سيؤدي، أو من المتوقع بشكل معقول، أن يؤدي إلى انتهاك غير مبرر لخصوصية الفرد. 5 U.S.C. § 552(b)(6) and (7)(C) كما قد يتم رفض طلب الحصول على سجلات أخرى، مثل السجلات الطبية، عندما يكون الكشف عنها انتهاكًا غير مبرر للخصوصية.