تحالف مجتمع جنوب شرق ميشيغان (SEMCA)
25363 Eureka Rd., Taylor, MI 48180

سياسة الشكاوى والتظلمات

المعلومات الأساسية: تنطبق هذه السياسة على أي برنامج أو عملية ضمن خدمات تحالف SEMCA.
تعتمد الإجراءات الصحيحة لتسوية الشكاوى المتعلقة بالبرامج التي تديرها إدارة تنمية القوى العاملة بهيئة العمل والفرص الاقتصادية بولاية ميشيغان (LEO - WD) والتي ينظمها ويحكمها أي قانون أو برنامج مما يلي، تعتمد على طبيعة الشكوى:

قانون الابتكار والفرص في القوى العاملة (WIOA)
برنامج المساعدة المؤقتة للعائلات المحتاجة (TANF)
برنامج المساعدة الغذائية والتوظيف والتدريب (FAE&T)
قانون التجارة (Trade Act) (باستثناء طلبات إعادة تقرير الاستحقاق)
البرامج والعمليات الممولة من مصادر حكومية تابعة للولاية أو محلية أو فيدرالية أخرى*

التعريفات:

A. **المستأنف**: هو الشخص الذي يقدم الاستئناف إلى إدارة تنمية القوى العاملة (إدارة WD) ووزارة العمل الأمريكية (USDOL).
B. **الأيام**: يقصد بها الأيام التقويمية المتتالية، شاملة عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية.
C. **تقديم المستند**: أو إيداع المستند، عندما يستخدم هذا المصطلح في المواعيد والتواريخ، فهو يعني تاريخ الاستلام من قِبل الشخص أو الجهة المقصودة.
D. **الشكاوى غير الرسمية**: هي شكاوى موضوعها عدم الرضا عن الخدمات المقدمة أو طريقة تقديم الخدمات.
E. **التظلم**: هو عبارة عن شكوى كتابية تقدم وفقًا لهذه السياسة.
F. **الجهة المتلقية للمنحة المحلية**: هي الجهة التي تنفق المنح المستلمة مباشرة من إدارة WD لتنفيذ برنامج أو عدة برامج.
G. **الأطراف المعنية**: تشمل الجهات الفرعية المتلقية للمنح، والمقاولين من الباطن، والجهات الخدمية، والموظفين، وشركاء مراكز الخدمة الشاملة، ومقدمي خدمات التدريب، وجهات العمل المقدمة للتدريب، والأطراف المعنية الأخرى.
H. **المستفيد**: هو فرد تقرر أنه مستحق لخدمات برنامج من البرامج التي وضعت لها هذه السياسة ويتلقى خدمات هذا البرنامج.
I. **الشاكي**: هو الشخص الذي يقدم الشكوى.
J. **المدعي**: هو الشخص الذي يقدم التظلم.
K. **المدعى عليه**: هو الطرف الذي يرد على شكوى المتظلم أو استئناف المستأنف.
L. **الجهات الخدمية**: هي الجهات الفرعية المتلقية للمنح أو الجهات التي تنفق المنح المستلمة من الجهات المتلقية لمنح إدارة WD.

*البرامج والعمليات الممولة المقدمة مباشرة إلى تحالف SEMCA من الجهات الفيدرالية أو المحلية بينها بعض الاختلافات البسيطة في الإجراءات، وسيشار إلى هذه الاختلافات عند الاقتضاء.

تنقسم الشكاوى إلى فئتين: الشكاوى غير الرسمية والتظلمات. الشكاوى غير الرسمية موضوعها هو عدم الرضا عن الخدمات المقدمة أو الطريقة التي تقدم بها الخدمات. أما التظلمات فتشمل شكاوى البرامج المتعلقة بالالتزام بالقوانين المشار إليها أعلاه ولوائحها وسياساتها على مستوى الولاية.

أولًا: المقتضيات العامة

A. لقد وضع تحالف SEMCA هذه السياسة وأتاحها للمستفيدين والجهات الفرعية المتلقية للمنح والمقاولين من الباطن والجهات الخدمية والموظفين وشركاء مراكز الخدمة الشاملة ومقدمي خدمات التدريب والأطراف المعنية الأخرى لغرض توفير إجراءات لتسوية التظلمات المتعلقة بقانون WIOA وبرنامج TANF وبرنامج FAE&T وقانون التجارة (باستثناء طلبات إعادة تقرير الاستحقاق) والبرامج الممولة من صندوق GF/GP بولاية ميشيغان التي تديرها إدارة LEO-WD، بالإضافة إلى برامج تحالف SEMCA الأخرى الممولة من مصادر أخرى.

يوقع جميع المستفيدين والجهات الفرعية المتلقية للمنح والمقاولين من الباطن والجهات الخدمية والموظفين وشركاء مراكز الخدمة الشاملة ومقدمي خدمات التدريب والأطراف المعنية الأخرى توقيعًا مؤرخًا على إقرارات يقرّون فيها باستلامهم اتفاقية تنص على اتباع الإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة. وتّحفظ هذه الإقرارات للمراجعة في مركز الخدمة الشامل، ما لم يحتفظ بها نيابة عن منطقة خدمة تحالف SEMCA بأكملها. ومن بعض التفاصيل ما يلي:

- أن يستلم شركاء مراكز الخدمة الشاملة نسخة تكون مرفقًا بمذكرة التفاهم الموقعة معهم.
- أن يضم عقد مقدم الخدمة هذه السياسة وتكون السياسة مرفقًا بالعقد.
- أن تستلم الجهات الفرعية المتلقية للمنح والمقاولون من الباطن هذه السياسة وتكون السياسة مرفقًا بعقودهم الأساسية.
- أن ترفق جهات العمل المقدمة للتدريب هذه السياسة بعقودها.
- أن يوقع المستفيدون على إقرار باستلام نسخة منها.
- أن يوقع الموظفون على إقرار باستلام هذه السياسة.

B. جميع الإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة متاحة عمومًا لذوي الإعاقة وذوي المعوقات الأخرى، وفقًا لما يقتضيه القانون.

نشر تحالف SEMCA هذه السياسة "سياسة الشكاوى والتظلمات" في المناطق التي تُقدم فيها خدمات الإدارة والبرامج ونشرها كذلك على موقعه الإلكتروني.

C. لدى تحالف SEMCA نظام للرصد والمتابعة يوثق التظلمات الواردة والتصرف فيها. حيث يحتفظ التحالف بهذه السجلات للمراجعة لمدة ثلاث سنوات. تبدأ فترة الاحتفاظ بالسجلات من تاريخ استلام إدارة WD لتقرير الإغلاق النهائي للمنحة أو العقد. ويتجاوز الاحتفاظ بالسجلات ثلاث سنوات في حالة رفع أي دعوى قضائية أو مراجعة حسابية، أو في حالة تقديم مطالبة تتعلق بالمنحة أو الاتفاقية التي توجد في السجلات. وفي هذه الحالات، يُحتَفَظ بالسجلات حتى تتم تسوية الدعوى القضائية أو المراجعة الحسابية أو المطالبة.

D. ينص قانون اللوائح الفيدرالية في المادة (29 CFR 38.9) أنه في حالة وجود عدد كبير أو نسبة كبيرة من ضعاف اللغة الإنجليزية، فيجب توفير إجراءات الشكاوى والتظلمات باللغات اللازمة لتلبية الاحتياجات اللغوية لضعاف الإنجليزية الذين يستعلمون عن إجراءات الشكاوى والتظلمات. ويحق للشاكي طلب المساعدة اللغوية والحصول عليها طوال إجراءات الشكوى، ويجب أن تترجم جميع الإشعارات إلى لغات غير الإنجليزية عند الطلب وعند الحاجة.

II. المقتضيات العامة في الشكاوى غير الرسمية

A. يعطي تحالف SEMCA الفرصة للمستفيدين والأطراف المعنية الأخرى لتسوية الشكاوى تسوية غير رسمية قبل أن تتحول إلى تظلمات. حيث يحاول الشاكي أولاً التوصل إلى حل مع الشخص أو المنظمة المشكو في حقها.

B. يحاول الشاكي أولاً التوصل إلى حل مع **المدير الميداني للبرنامج** المشكو منه عن طريق طلب التحدث مع مدير البرنامج. حيث يُدعى العملاء إلى مناقشة المشكلة وديًا مع مدير البرنامج لمحاولة التوصل إلى حل غير رسمي

لشكاواهم. وعلى مدير البرنامج أن يبذل كل ما في وسعه لتسوية الشكوى على الفور وتسجيل ملاحظات موضوعية للحالة تصف الشكوى والتسوية أو الخطوات التالية.

C. في حالة عدم التسوية، يجوز للشاكي الاتصال بمقدم الخدمة الإداري: تحالف مجتمع جنوب شرق ميشيغان (SEMCA) على الرقم:
734-229-3500 أو 734.229.3506.

ثالثًا: إجراءات التظلم:

الإجراءات الخاصة بالمدعي:

أ. تقديم التظلم على مستوى تحالف SEMCA:

1. تعرّف التظلمات على أنها شكاوى من انتهاكات تتعلق بقانون WIOA وبرنامج TANF وبرنامج FAE&T وقانون التجارة (باستثناء طلبات إعادة تقرير الاستحقاق) وبرامج ولاية ميشيغان التي تديرها إدارة تنمية القوى العاملة (WD).
2. ستتوقف إدارة تحالف SEMCA عن التعامل مباشرة مع التظلمات التي تشكو من وقائع التمييز، بدءًا من 1 يوليو 2023. وينبغي توجيه هذه التظلمات إلى العنوان التالي:
   - مات شيلينغ، هيئة العمل والفرص الاقتصادية بولاية ميشيغان (Matt Shilling, State of Michigan Department of Labor and Economic (Opportunity
   - LEO-EO-Discrimination-Complaints@michigan.gov
3. يجب تقديم كافة التظلمات خلال سنة واحدة من تاريخ الواقعة التي أدت إلى التظلم. تقدم التظلمات التي لا تشكو من التمييز إلى:

   - Kate Brady-Medley, SEMCA COO
   - 25363 Eureka Road, Taylor, MI 48180
   - Kate.bradymedley@semca.org

B. الشروط:

يجب أن تكون جميع التظلمات **كتابية** وتحتوي على المعلومات التالية، بقدر الإمكان:

a. اسم المدعي بالكامل (الطرف أو الأطراف المقدمة للتظلم) وعنوانه ورقم هاتفه.

b. اسم المدعى عليه(م) بالكامل وعنوانه ورقم هاتفه.

c. بيان واضح وموجز للوقائع التي تشكل الانتهاك المزعوم، حسبما وردت من المدعي، شاملة تواريخها. ينبغي بيان المشكلة الأساسية والإجراءات والأحداث بالتفصيل.

d. بيان نص القانون أو اللائحة أو المنحة أو العقد أو الاتفاقية المبرمة بموجب قانون ما الذي يُعتقد أنه قد انتهك.

e. الإنصاف المطلوب.

<u>إجراءات تحالف SEMCA للنظر في التظلمات</u>

<u>يتعامل تحالف SEMCA مع التظلمات بالطرق التالية:</u>

1. **رد التظلم**: قد يرد تحالف SEMCA التظلم موضوعًا لعدم الوجاهة، أو إذا تقرر أن المتظلم لم يسُق مشكلة وجيهة للشكوى أو إذا كان يتعذر منح أي انتصاف، أو إذا لم يلتزم المتظلم بهذه الإجراءات.

يبلغ تحالف SEMCA المتظلم كتابيًا بأسباب رفض التظلم. ويصدر الإخطار في أقرب وقت ممكن أو خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ التظلم ويتضمن الإخطار إبلاغ المتظلم بفرصة الاستئناف أمام إدارة LEO - WD.

2. **التسوية غير الرسمية**: يجب إتاحة الفرصة لتسوية غير رسمية. فإذا تمت تسوية التظلم بسبل غير رسمية، فيصدر القرار فيه في صورة نتيجة كتابية في خلال 60 يومًا.

3. **جلسة الاستماع الرسمية**: بالنسبة للتظلمات المتعلقة بقانون WIOA، تعقد جلسة استماع على المستوى المحلي في خلال 30 يومًا من تاريخ التظلم، ويصدر القرار فيه خلال مدة لا تتجاوز 60 يومًا تقويميًا من تاريخ التظلم. على أنه لا يلزم عقد جلسة الاستماع إذا تمت تسوية التظلم أو إذا سحب المتظلم تظلمه.

a) إشعار جلسة الاستماع: إذا تقرر إجراء جلسة استماع، يقدم تحالف SEMCA إشعارًا كتابيًا إلى الأطراف. على أن يتضمن الإشعار تاريخ ووقت ومكان جلسة الاستماع وخطوات إجراءات تقديم الأدلة وكذلك شهادة الشهود. ويجب أن يذكر إشعار الجلسة المسائل التي سيتم البت فيها. يقدم الإشعار قبل تاريخ جلسة الاستماع المقررة بمدة 10 أيام تقويمية على الأقل.

b) إجراءات جلسة الاستماع: إجراءات جلسة الاستماع تشمل ما يلي على الأقل:

أ. قاضي الجلسة.

ب. إتاحة الفرصة لكل طرف كي يقدم الشهود والأدلة.

ج. إتاحة الفرصة لكل طرف كي يستجوب جميع الشهود الذين يدلون بشهادتهم في جلسة الاستماع.

د. محضر جلسة الاستماع.

e. قائمة بجميع مستندات الأدلة المقدمة في جلسة الاستماع.

قد تتاح الفرصة لتبادل معلومات الأدلة قبل جلسة الاستماع، وهذا وفقًا لما يراه قاضي الجلسة.

c) قرار جلسة الاستماع: يصدر قرار كتابي من قاضي جلسة الاستماع في الموضوع ويتضمن القرار المعلومات التالية:

أ. تاريخ ووقت ومكان الجلسة (إن عقدت).

ب. اسم وعنوان المدعي.

ج. اسم وعنوان المدعى عليه.

د. أسماء وعناوين جميع الشهود الذين تستدعيهم أطراف التظلم.

ه. معلومات كافية للتعريف بكافة الأدلة المقدمة.

و. إعادة سرد مشكلات التظلم.

ز. تحديد الوقائع.

ح. تحليل مشكلات التظلم من حيث صلتها بالوقائع.

i. القرار الصادر في كل مشكلة.

j. بيان بخصوص فرصة استئناف القرار أمام إدارة WD.

إعادة النظر على مستوى الولاية في القرارات الصادرة على المستوى المحلي: إجراءات الاستئناف أمام إدارة WD

في حالة عدم الرد على التظلم خلال الوقت المحدد (خلال 60 يومًا من تقديم التظلم)، أو إذا كان أي طرف من الطرفين غير راضٍ عن القرار، فهناك فرصة للاستئناف أمام إدارة WD.

1. يجوز استئناف القرارات الصادرة في تظلمات تحالف SEMCA كتابيًا أمام إدارة WD. على أن يرفع الاستئناف خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام من تاريخ استلام القرار غير المرضي عنه حسبما هو مبين في الخطوة رقم 1، أو خلال 10 أيام من التاريخ الذي كان من المفترض أن يصدر فيه القرار (أي 60 يومًا من تاريخ التظلم) ولم يصدر.

2. تقدم جميع الاستئنافات المرفوعة ضد قرارات التظلم على مستوى SEMCA عبر **البريد المعتمد** بعلم الوصول إلى العنوان التالي:

Workforce Development
Executive Office P.O. Box
30805 Lansing, MI 48909

3. يجب أن يحتوي الاستئناف على المعلومات التالية، قدر الإمكان:

أ. اسم المستأنف(ين) بالكامل وعنوانه ورقم هاتفه.

ب. اسم المستأنف ضده(م) بالكامل وعنوانه ورقم هاتفه.

ج. بيان واضح وموجز للوقائع التي تشكل الانتهاك المزعوم، حسبما وردت من المدعي، شاملة تواريخها.

د. بيان نص القانون أو اللائحة أو المنحة أو العقد أو الاتفاقية المبرمة بموجب قانون ما الذي يُعتقد أنه قد انتهك.

ه. الإنصاف المطلوب.

مستندات الأدلة: يُخطر كلا الطرفين بأن يرسلا جميع المعلومات والمستندات الخاصة بموضوع جلسة الاستماع المحلية والمتعلقة بهذا الاستئناف إلى عنوان إدارة LEO-WD المذكور أعلاه للمساعدة في اتخاذ القرار في التظلم. على أن تقدم هذه المستندات إلى إدارة LEO-WD في خلال 15 يومًا من تقديم الاستئناف.

إجراءات إدارة LEO-WD: بعد النظر في الاستئناف، تتخذ إدارة LEO أحد الإجراءات التالية:

1. **رد الاستئناف:** قد يُرد الاستئناف موضوعًا لعدم الوجاهة، أو إذا تقرر أن المستأنف لم يسُق مشكلة وجيهة للشكوى، أو إذا كان يتعذر منح أي انتصاف، أو إذا لم يلتزم المستأنف بالإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة (كشرط رفع الاستئناف في خلال مدة 10 أيام مثلًا، أو غيرها من النصوص). ويُخطَر المستأنف كتابيًا بسبب رفض الاستئناف في أقرب وقت ممكن أو خلال 60 يومًا من تاريخ رفع الاستئناف.

2. **جلسة الاستماع:** بالنسبة لاستئناف قرارات تحالف SEMCA المتعلقة بقانون WIOA، تعطى فرصة للمستأنف لعقد جلسة استماع. إلا أن ثمة حالات معينة لا تعقد فيها جلسات استماع، مثل: أ) رد الاستئناف، ب) أو إذا اتفق الطرفان على التنازل عن جلسة الاستماع، ج) أو إذا سحب المستأنف استئنافه. إذا تقرر عقد جلسة الاستماع، فتعقد في خلال 30 يومًا من رفع الاستئناف. ولا يلزم عقد جلسات استماع في الاستئنافات المرفوعة ضد القرارات الصادرة على المستوى المحلي غير المتعلقة بقانون WIOA.

إشعار جلسة الاستماع: في حالة عقد جلسة استماع في الاستئناف، يقدَّم إشعار كتابي للمستأنف والمستأنف ضده بتاريخ ووقت ومكان جلسة الاستماع المقررة وبفرصة تقديم الأدلة والشهود. وإشعار جلسة الاستماع يذكر المسائل التي سيتم البت فيها. يقدم الإشعار قبل تاريخ جلسة الاستماع المقررة بمدة 10 أيام على الأقل.

إجراءات جلسة الاستماع: إجراءات جلسة الاستماع تشمل ما يلي على الأقل:

أ. قاضي الجلسة.

ب. إتاحة الفرصة لكل طرف كي يقدم شهوده (على أن أوامر الاستدعاء غير مسموح بها في هذه السياسة) ويقدم أدلته.

ج. إتاحة الفرصة لكل طرف كي يستجوب جميع الشهود الذين يدلون بشهادتهم في جلسة الاستماع.

د. محضر الجلسة وقائمة بجميع مستندات الأدلة المقدمة في الجلسة.

قد تتاح الفرصة لتبادل معلومات الأدلة قبل جلسة الاستماع، وهذا وفقًا لما يراه قاضي الجلسة.

القرار النهائي: يصدر قرار كتابي في خلال مدة لا تتجاوز 90 يومًا تقويميًا من تاريخ رفع الاستئناف. ويتضمن القرار ما يلي:

أ. تاريخ ووقت ومكان الجلسة (إن عقدت).

ب. اسم وعنوان المدعي.
ج. اسم وعنوان المدعى عليه.
د. أسماء وعناوين جميع الشهود الذين تستدعيهم الأطراف (في حالة عقد جلسة استماع).
ه. معلومات كافية للتعريف بكافة الأدلة المقدمة (في حالة عقد جلسة استماع).
و. إعادة سرد مشكلات التظلم.
ز. تحديد الوقائع.
ح. تحليل مشكلات التظلم من حيث صلتها بالوقائع.
ط. القرار الصادر في كل مشكلة.

د. الخطوة رقم 3: إعادة النظر من الحكومة الفيدرالية

القرارات الصادرة على مستوى الولاية قرارات نهائية عمومًا. إلا أنه في حالة عدم صدور القرار في الاستئنافات المتعلقة بتظلمات قانون WIOA بحلول الموعد النهائي المحدد لصدورها، فقد يعاد النظر فيها من قبل وزير العمل الأمريكي، وذلك إذا طُعن فيها خلال 60 يومًا من التاريخ المفترض لصدور القرار. حيث يجوز استئناف القرارات المتعلقة بتظلمات قانون WIOA من قبل الطرف المتضرر من القرار أمام وزارة العمل في خلال **60 يومًا** من استلام قرار إدارة WD. يقدم الاستئناف إلى وزارة العمل عن طريق البريد المعتمد مسجلًا بعلم الوصول، وذلك بمقتضى قانون اللوائح الفيدرالية في المادة (20 CFR 683.610(c))، إلى العنوان التالي:

Secretary of Labor
U.S. Department of Labor
200 Constitution Ave., NWC-2318
Washington, DC 20210

ويجب إرسال نسخة من الاستئناف بنفس الوقت لمدير التوظيف والتدريب بوزارة العمل على العنوان التالي:

Regional Administrator
Employment and Training Administration
U.S. Department of Labor
230 South Dearborn Street, 6th floor
Chicago, IL 60604

وإلى

Workforce Development
Executive Office P.O. Box
30805 Lansing, MI 48909

رابعًا: أحكام خاصة

A. **تكافؤ الفرص:** يجب تسوية الشكاوى التي يشتكي أصحابها من انتهاك حُكم عدم التمييز وتكافؤ الفرص في برامج المنح المقدمة من الولاية والحكومة الفيدرالية وفقًا للمبادئ التوجيهية لسياسة عدم التمييز وتكافؤ الفرص الصادرة عن حكومة ولاية ميشيغان. توجه هذه الشكاوى إلى ولاية ميشيغان (انظر الجزء 1-أ أعلاه).

B. **السلوك الإجرامي:** يجب الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو إساءة المعاملة أو السلوك الإجرامي المؤكدة أو المشتبه بها بموجب قانون WIOA وفقًا للمبادئ التوجيهية للإبلاغ عن الحوادث الصادرة عن إدارة LEO - WD بإصدار (PI 18-01).

C. **استبدال الموظفين في برنامج TANF:** بمقتضى قانون اللوائح الفيدرالية في المادة (45 CFR 261.70)، يجوز للفرد المتضرر أن يقدم شكوى إذا تم تعيين أحد مستفيدي برنامج TANF في وظيفة، وذلك (1) عندما يسرح أي فرد آخر من الوظيفة نفسها أو أي وظيفة مساوية لها بقدر كبير، (2) أو إذا أنهت جهة العمل خدمة أي موظف عادي أو قامت بطريقة أخرى بتخفيض إجباري لقوتها العاملة من أجل شغل الوظيفة الشاغرة على هذا النحو بشخص راشد من المتلقين لمساعدة برنامج TANF. وفي هذه الحالة، يجوز لأي طرف من طرفي التظلم أو الشخص المتلقي لمساعدات برنامج TANF أو الموظف المستبدَل استئناف القرار الصادر عن تحالف SEMCA أمام إدارة WD.

D. **استبدال الموظفين في قانون WIOA:** بموجب لائحة WIOA بقانون اللوائح الفيدرالية في المادة (20 CFR 683.270(d))، يجوز أن يتظلم الموظف العادي إذا استُبدل بأحد المستفيدين من برامج قانون WIOA من العاملين في نشاط وظيفي يدار بأموال قانون WIOA. ويجوز أيضًا للمستفيد من قانون WIOA إذا كان موظفًا أن يتظلم إذا استبدل بموظف آخر.

E. **التحكيم الملزم والمفاوضة الجماعية:** يجب أن تقدم إجراءات التظلم الخاصة بالجهات المتلقية للمنح المحلية للمستفيدين من قانون WIOA خطوات إجرائية تسمح للفرد الذي يريد أن يشكو من انتهاك شروط العمل بأن يتظلم للتحكيم الملزم وذلك إذا نصت اتفاقية مفاوضة جماعية بين أطراف التظلم على ذلك.

F. **الاختصاص الولائي:** يُنظر في تظلمات مقدمي الطلبات والمستفيدين من برنامج TANF وبرنامج FAE&T وفقًا لإجراءات التظلم الخاصة بالجهات المتلقية للمنح المحلية أو إجراءات هيئة الصحة والخدمات البشرية في ميشيغان (DHHS) أو الإجراءات الأخرى المعمول بها، وذلك حسب طبيعة التظلم. فعلى سبيل المثال، تتولى هيئة الصحة والخدمات البشرية (DHHS) النظر في التظلمات المتعلقة بالجزاءات أو إعانات قسائم الطعام، بينما يتولى تحالف SEMCA النظر في التظلمات المتعلقة بالبرامج التي تديرها الجهات المتلقية للمنح المحلية.

G. **قانون Wagner-Peyser:** يجب تسوية التظلمات المتعلقة بأنشطة قانون Wagner-Peyser وفقًا لإجراءات التظلم الواردة في دليل خدمة التوظيف (Employment Service Manual). بالإضافة إلى ذلك، يرجى الرجوع إلى دليل خدمة التوظيف للاطلاع على إرشادات محددة عن الشكاوى المتعلقة بالعمل ليست خاصة ببرامج محددة، مثل: انتهاكات جهة العمل لساعات العمل والأجور، وشكاوى عمال المزارع المهاجرين، وغيرها من الانتهاكات المحتملة لقوانين العمل العامة.

<u>إجراءات الاستئناف للجهات المتلقية للمنح المحلية</u>

يجوز للجهات المتلقية للمنح المحلية الطعن في موضوعات عدم تخصيص المناطق المحلية، ونتائج المراقبة، ونتائج تقارير الحوادث، ونتائج ومسائل قرارات المراجعة الفردية (Single Audit)، والمسائل الأخرى المتعلقة ببرامج استثمار القوى العاملة بالولاية وذلك عن طريق رفع استئناف إلى إدارة WD في خلال 30 يومًا من القرار غير المرضي عنه.

لا يجوز للأطراف المعنية الأخرى رفع الاستئناف مباشرة إلى إدارة WD. حيث يجب عليها أولاً التظلم على المستوى المحلي، وذلك بقدر أثر قرار إدارة WD على الطرف المعني.

لا ينظر في الاستئنافات المتعلقة بنتائج المراقبة الخاصة بوزارة العمل إلا للامتثال لمتطلبات الوزارة فقط. وينشأ قيد للموضوع من أجل الإرسال إلى الوزارة، إن أمكن.

A. الاستئناف: يجب أن يحتوي الاستئناف على جميع المعلومات التالية، بقدر الإمكان:

1. اسم المستأنف(ين) بالكامل وعنوانه ورقم هاتفه.

2. اسم المستأنف ضده(م) بالكامل وعنوانه ورقم هاتفه (إن وجد).

3. بيان واضح وموجز للوقائع التي تشكل الانتهاك المزعوم حسبما وردت من المدعي، شاملة تواريخها.

4. بيان نص القانون أو اللائحة أو المنحة أو العقد أو الاتفاقية المبرمة بموجب قانون ما الذي يُعتقد أنه قد انتهك.

5. الإنصاف المطلوب.

يقدم الاستئناف إلى العنوان التالي:

Workforce Development Executive
Office P.O. Box 30805
Lansing, MI 48909

B. رد الاستئناف: قد يرد الاستئناف لأي سبب من الأسباب التالية:

1. موضوعًا لعدم الوجاهة.

2. إذا لم يسُق مشكلة وجيهة للشكوى.

3. إذا كان يتعذر منح أي انتصاف.

4. إذا لم يلتزم المدعي بالإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة.

C. جلسة الاستماع: يجب أن تعطى الفرصة لعقد جلسة استماع في استئنافات قانون WIOA ما لم ترفض إدارة WD الاستئناف، أو ما لم يتفق الطرفان على التنازل عن جلسة الاستماع، أو ما لم يسحب المستأنف استئنافه. وإذا تقرر عقد جلسة استماع، فتعقد في خلال 30 يومًا من تاريخ استلام الاستئناف.

ولا يلزم عقد جلسات استماع في استئنافات القرارات غير المتعلقة بقانون WIOA.

1. إشعار جلسة الاستماع: يقدَّم إشعار كتابي للطرفين بتاريخ ووقت ومكان جلسة الاستماع المقررة وبفرصة تقديم الأدلة والشهود. ويجب أن يذكر إشعار الجلسة المسائل التي سيتم البت فيها. ويقدم الإشعار قبل تاريخ جلسة الاستماع المقررة بمدة 10 أيام على الأقل.

2. إجراءات جلسة الاستماع: إجراءات جلسة الاستماع تشمل كل ما يلي على الأقل:

a) قاضي الجلسة.

b) إتاحة الفرصة لكل طرف كي يقدم شهوده (على أن أوامر الاستدعاء غير مسموح بها في هذه السياسة) ويقدم أدلته.

c) إتاحة الفرصة لكل طرف كي يستجوب جميع الشهود الذين يدلون بشهادتهم في جلسة الاستماع.

د) محضر الجلسة وقائمة بجميع مستندات الأدلة المقدمة في الجلسة.

قد تتاح الفرصة لتبادل معلومات الأدلة قبل جلسة الاستماع، وهذا وفقًا لما يراه قاضي الجلسة.

D. القرار: يصدر قرار كتابي في خلال مدة لا تتجاوز 60 يومًا تقويميًا من تاريخ رفع الاستئناف. ويتضمن القرار كل ما يلي:

1. تاريخ ووقت ومكان جلسة الاستماع، إن عقدت.

2. اسم وعنوان المستأنف.

3. اسم وعنوان الطرف المستأنف ضده.

4. أسماء وعناوين جميع الشهود الذين تستدعيهم الأطراف، في حالة عقد جلسة استماع.

5. معلومات كافية للتعريف بكافة الأدلة المقدمة، في حالة عقد جلسة استماع.

6. إعادة سرد مشكلات التظلم.

7. تحديد الوقائع.

8. تحليل مشكلات التظلم من حيث صلتها بالوقائع.

9. القرار الصادر في كل مشكلة.

E. الاستئناف لدى وزارة العمل: القرارات الصادرة من إدارة WD نهائية. إلا أنه يجوز للجهات المتلقية للمنح المحلية أن تستأنف إجراءات تظلم عدم الامتثال لقانون WIOA الصادرة من إدارة WD لدى وزارة العمل الأمريكية (USDOL). ويقدم الاستئناف إلى وزارة العمل خلال 60 يومًا من استلام قرار إدارة WD بإرساله بالبريد المعتمد مسجلًا بعلم الوصول إلى العنوان التالي:

Secretary of Labor
U.S. Department of Labor 200 Constitution Ave., NW C-2318
Washington, DC 20210

ويجب إرسال نسخة من الاستئناف بنفس الوقت لمدير التوظيف والتدريب بوزارة العمل على العنوان التالي:

Regional Administrator
Employment and Training Administration
U.S. Department of Labor
230 South Dearborn Street, 6th Floor Chicago, IL 60604

وإلى

Workforce Development
Executive Office P.O. Box
30805
Lansing, MI 48909

المتعهد الفيدرالي
جهة عمل وبرامج ملتزمة بتكافؤ الفرص – الأقليات/المرأة/ذوو الإعاقة/المحاربون القدامى
تتوفر الترتيبات التيسيرية المعقولة عند الطلب.

تحالف مجتمع جنوب شرق ميشيغان (SEMCA)
سياسة الشكاوى والتظلمات
الإقرار والموافقة

لقد وضع تحالف SEMCA "سياسة الشكاوى والتظلمات" وأتاحها لجميع المستفيدين والجهات الفرعية المتلقية للمنح والمقاولين من الباطن والجهات الخدمية والموظفين والأطراف المعنية الأخرى لغرض توفير إجراءات لتسوية التظلمات المتعلقة بقانون WIOA وبرنامج TANF وبرنامج FAE&T وقانون التجارة (باستثناء طلبات إعادة تقرير الاستحقاق) والبرامج الممولة من حكومة ولاية ميشيغان التي تديرها إدارة WD.

أقر أنا، ، بصفتي:
الاسم بالحروف

☐ جهة خدمية ☐ مقاول من الباطن ☐ جهة فرعية متلقية للمنح
☐ مستفيد ☐ موظف ☐ طرف معني آخر

بأنني استلمت وقرأت نسخة من سياسة تحالف SEMCA للشكاوى والتظلمات، وأوافق على اتباع الإجراءات المنصوص عليها فيها.

_____ _____
التوقيع التاريخ

المتعهد الفيدرالي
جهة عمل وبرامج ملتزمة بتكافؤ الفرص – الأقليات/المرأة/ذوو الإعاقة/المحاربون القدامى
تتوفر الترتيبات التيسيرية المعقولة عند الطلب