



**PACE** مدرسة بيس البريطانية ذ.م.م  
**BRITISH SCHOOL L.L.C.**  
**SHARJAH**

إجراءات تقديم الشكاوى لأولياء

## إجراءات تقديم الشكاوى لأولياء الأمور في مدرسة بيس البريطانية، الشارقة

نرحب بالاقتراحات والتعليقات من أولياء الأمور ونتعامل مع أي شكاوى أو مخاوف قد يتم تقديمها من قبلهم على محمل الجد. نحن نشجع أولياء الأمور على توجيه نظرنا إلى هذه الأمور في أقرب وقت ممكن حتى نتاح لنا الفرصة لتصحيح مشكلة أو شرح موقف المدرسة قبل أن يصبح الموضوع أكثر جدية. سيتم التعامل مع الشكاوى على أنها تعبير عن عدم الرضا الحقيقي، وسنرد عليه ودّيًا.

يسعى جميع الموظفين إلى الاستماع إلى أولياء الأمور وأصحاب المصلحة والعمل معاً في شراكة لحل أي مشاكل أو مخاوف. تدرك المدرسة أنه سيتم تعزيز تعليم الطالب من خلال وجود الدعم من قبل أولياء الأمور وإمكانية الوصول إلى الموظف المعني، فريق القيادة الوسطى والعليا.

يمكن إدارة العديد من المخاوف دون الحاجة إلى إجراءات رسمية، بشرط أن يتم أخذ الموضوع على محمل الجد ومعالجته في مرحلة مبكرة. في كثير من الحالات، يتم التواصل مع معلم الفصل مباشرة كمحاولة أولية ويتم حل المشكلة على الفور. ومع ذلك، يجب اللجوء إلى الإجراءات الرسمية عندما تكون المحاولات الأولية لحل المشكلة غير ناجحة ولم يتم إرضاء الشخص الذي قام بطرح الشكاوى ويرغب في المضي قدماً في الأمر.

تهدف مدرستنا إلى أن تكون عادلة ومنفتحة وصادقة عند التعامل مع أي شكاوى. نحن نولي اهتماماً دقيقاً لجميع الشكاوى ونتعامل معها بأسرع ما يمكن. نهدف إلى حل أي شكاوى من خلال الحوار والتفاهم المتبادل، وفي جميع الأحوال نضع مصلحة الطفل فوق كل القضايا الأخرى. نحن نوفر فرصة كافية لمناقشة أي شكاوى بشكل كامل ومن ثم حلها.

إن وجود أوقات يكون فيها أولياء الأمور أو أصحاب المصلحة غير راضين تماماً عن الخدمة المقدمة في أي مؤسسة أمر لا مفر منه.

توضح هذه السياسة كيفية طرح الشكاوى وإجراءات تصعيد ورفع الشكاوى في حال لزم الأمر.

سوف نضمن ما يلي:

- أولياء الأمور الراغبين في تقديم شكاوى على دراية بكيفية القيام بذلك.
- رد المدرسة على الشكاوى في غضون فترة زمنية معقولة وبطريقة مهذبة وفعالة.
- إدراك أولياء الأمور أننا سنستمع ونأخذ جميع الشكاوى على محمل الجد.
- اتخاذ المدرسة للإجراء المناسب عند الضرورة وحسب الامكانية.

### كيف أقوم بتقديم الشكاوى؟

يجب على أولياء الأمور الذين لديهم مخاوف أو شكاوى أن يقوموا بطرحها في المقام الأول مع معلم الفصل الخاص بطفلهم عن طريق الحضور شخصياً أو البريد الإلكتروني أو البوابة التفاعلية أو عن طريق طلب اجتماع شفهيًا.

إذا كان ولي الأمر غير راضي عن رد معلم الفصل أو شعر أن الأمر حساس أو خطير بما فيه الكفاية، فيجب عليه الاتصال برئيس السنة الدراسية الخاص بالطالب الذي سيكون قادراً بعد ذلك على الاتصال بالموظفين المعنيين، وجعل ولي الأمور على اتصال مع رئيس قسم المرحلة الدراسية أو تحويل ولي الأمر مباشرة إلى مدير المدرسة أو نائب المدير.

قد يشعر أولياء الأمور أنه يجب عليهم الاتصال بمدير المدرسة مباشرة، خاصة فيما يتعلق بمسألة ذات أهمية أو حساسية كبيرة، ومع ذلك، يتم عادةً إحالة الأمور مرة أخرى إلى رئيس المرحلة الدراسية، لذلك من الأفضل طلب مشورته رئيس المرحلة في المرحلة الأولى.

يمكن لأولياء الأمور أيضاً التواصل مباشرة مع مدير المدرسة إذا كان الأمر مثيراً للقلق الشديد، على الرغم من أنه لا يزال يتعين إحالة المشكلة مرة أخرى ومناقشتها مع الأعضاء المناسبين في فريق إدارة المدرسة.

## ماذا سيحدث بعد ذلك؟

إذا طرح ولي الأمر مشكلة وجهاً لوجه أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، فمن الممكن حل المشكلة على الفور وبما يرضيهم. إذا قدم ولي الأمر شكوى أو اقتراحاً كتابياً، فسيتم الرد في غضون ثلاث أيام عمل، مع الإقرار برسالتهم وشرح كيفية تقديم الشكوى وكيف سيتم تناول الشكوى. في كثير من الحالات، قد يحتاج الموظف الذي تم التواصل معه إلى مناقشة المشكلة مع واحد أو أكثر من الموظفين ومزيد من التفكير قبل التمكن من الرد. سيتم إعطاء ولي الأمر تاريخاً سيتلقى بحلوله الرد.

إذا كانت هناك حاجة إلى شرح مفصل للمشكلة، فسيتم إرسال خطاب أو تقرير إلى ولي الأمر في أسرع وقت ممكن، لإبلاغهم بنتيجة شكاوهم وسيتم شرح أي إجراء تم اتخاذه أو اقتراحه. كما قد يتم في بعض الحالات دعوة ولي الأمر إلى اجتماع في المدرسة في حال لزم الأمر. سوف تحتفظ سكرتيرة مدير المدرسة بسجل مكتوب لجميع شكاوى أولياء الأمور الهامة ونتائجها.

عندما تكون الشكوى أكثر تعقيداً وتتطلب وقتاً إضافياً للتحقيق، يجب على الموظف الذي يقوم بالتحقيق الرئيسي إبلاغ مقدم الشكوى بموعد زمني واقعي.

## أنواع الشكاوى المحتملة:

### تعلم الطالب وعملية التدريس

المرحلة 1 – طرح الشكوى الأولية إلى معلم الفصل ليتم حلها وتقديم الملاحظات

المرحلة 2 – إحالة الشكوى الأولية إلى الرئيس المساعد من أجل الرعاية أو رئيس المرحلة الدراسية (المرحلة الابتدائية) أو رئيس القسم (المرحلة الثانوية) ليتم حلها وتقديم الملاحظات

المرحلة 3 – إحالة الشكوى إلى رئيس قسم الرعاية للتحقيق وتقديم الملاحظات

المرحلة 4 – إحالة الشكوى إلى رئيس قسم المرحلة الابتدائية/ الثانوية

المرحلة 5 – إحالة الشكوى إلى مسؤول علاقات أولياء الأمور

المرحلة 6 – إحالة الشكوى إلى مدير المدرسة / نائب المدير للتحقيق وتقديم الملاحظات أو الحل النهائي

### سلوك الطالب أو الرفاهية/ الرعاية أو الدعم

المرحلة 1 – تقديم الشكوى الأولية إلى معلم الفصل ليتم حلها وتقديم الملاحظات

المرحلة 2 – إحالة الشكوى الأولية إلى الرئيس المساعد من أجل الرعاية أو رئيس المرحلة الدراسية (المرحلة الابتدائية) أو رئيس القسم (المرحلة الثانوية) ليتم حلها وتقديم الملاحظات

المرحلة 3 – إحالة الشكوى إلى رئيس قسم الرعاية للتحقيق وتقديم الملاحظات

المرحلة 4 – إحالة الشكوى إلى رئيس قسم المرحلة الابتدائية/ الثانوية

المرحلة 5 – إحالة الشكوى إلى مسؤول علاقات أولياء الأمور

المرحلة 6 – إحالة الشكوى إلى مدير المدرسة / نائب المدير للتحقيق وتقديم الملاحظات أو الحل النهائي

### العمليات / المرافق / الخدمات الخارجية

المرحلة 1 - تقديم الشكوى الأولية إلى الموظف المختص بقسم الإدارة

المرحلة 2 – إحالة الشكوى الأولية إلى مسؤول علاقات أولياء الأمور ليتم حلها وتقديم الملاحظات

المرحلة 3 - إحالة الشكوى الأولية إلى مدير العمليات لحلها وتقديم الملاحظات

المرحلة 4 – إحالة الشكوى إلى مدير المدرسة لاتخاذ القرار النهائي

### شكوى عن أحد الموظفين

المرحلة 1 - إعادة توجيه الشكوى إلى نائب المدير للتحقيق وتقديم الملاحظات

المرحلة 2 - إعادة التوجيه إلى مدير المدرسة لاتخاذ القرار النهائي

### شكوى عن أحد أعضاء فريق القيادة

يتم توجيه الشكوى إلى مدير المدرسة للتحقيق وتقديم الملاحظات والقرار النهائي

### شكوى عن مدير المدرسة

يتم توجيه الشكوى إلى مجلس الأمناء عبر البريد الإلكتروني.

### الخصوصية

سيتم التعامل مع شكاوى أو مخاوف أولياء الأمور بكل خصوصية وباحترام. ستقتصر المعرفة بالشكوى على مدير المدرسة والموظفين المتضمنين بشكل مباشر. تتمثل سياسة المدرسة في أن الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور لن ترد سلباً على أطفالهم بأي شكل من الأشكال. ومع ذلك، لا يمكننا استبعاد إمكانية تدخل طرف ثالث ذات الصلة (السلطات التنظيمية) من خارج المدرسة وجعلهم على علم بالشكوى وهوية المتورطين. من المحتمل أن يحدث هذا فقط عندما يكون الأمر، على سبيل المثال، خطر على سلامة الطفل أو عندما يصبح من الضروري إحالة الأمور إلى السلطات التنظيمية. قبل حدوث ذلك، سيتم إبلاغ ولي الأمر الذي قدم الشكوى بشكل كامل.

### شكاوى مجهولة المصدر

لن يتم متابعة الشكاوى مجهولة المصدر.

### إجراءات تأديب الموظفين

عادة ما يتم التعامل مع أي إجراء يتم اتخاذه بموجب الإجراءات التأديبية للموظفين، بعد شكاوى أولياء الأمور، بسرية داخل المدرسة.

وسيتم إبلاغ أولياء الأمور بأنه قد تم اتخاذ الإجراء المناسب.

### ماذا يحدث إذا كان ولي الأمر غير راضٍ عن النتيجة؟

سنسعى للتأكد من أن جميع أولياء الأمور يشعرون بالرضا عن النتيجة ويشعرون أن مخاوفهم قد تمت معالجتها بالكامل.

إذا كان أحد أولياء الأمور غير راضٍ عن النتيجة، فعليه اتخاذ الإجراء التالي:

التواصل مع مسؤول علاقات أولياء الأمور للتعبير عن عدم رضاهم وأسباب ذلك.

على مستوى رئيس المرحلة الدراسية، يجب التواصل مع رئيس القسم (الابتدائي/الثانوي) المعني.

على مستوى رئيس القسم، يجب إحالة الأمر إلى نائب المدير

على مستوى نائب المدير، يجب التواصل مباشرةً مع مدير المدرسة كتابياً.

### شكاوى مدير المدرسة

سيطلب مدير المدرسة أو ممثله تقريراً كاملاً من نائب المدير مع جميع المستندات ذات الصلة. على أساس هذا، قد يقرر مدير المدرسة أو ممثله طلب معلومات موجزة من بعض الموظفين. نظراً لأن المدير، أو ممثله، يقوم بالتحقيق في المسألة، فسوف يكتبون إلى ولي الأمر لإبلاغه بالإجراء الذي يتم اتخاذه وسيسألون ولي الأمر عما إذا كانوا يرغب في إضافة ما تم ذكره بالفعل وسيقومون بتزويد ولي الأمر بالوقت/ التاريخ المتوقع فيه حصول ولي الأمر على رد كامل.

قد يكون مدير المدرسة أو ممثله قادرين على تقديم حل للمسألة مما قد يؤدي إلى إنهاء الأمر بصورة مرضية بالنسبة لولي الأمر. ستكون استجابة مدير المدرسة واضحة ومفصلة، ولكن في حالة عدم رضا ولي الأمر، فسيقوم مدير المدرسة أيضاً بعقد اجتماع. إذا تم طلب عقد اجتماع، فسيكون المشاركون:

- مدير المدرسة أو ممثله
- نائب المدير
- الموظف المعني (إذا لزم الأمر)

### شكاوى ومخاوف أولياء الأمور والطلبة وإجراءات الاستشارة

تنطبق مبادئ شكاوى أولياء الأمور أيضاً على شكاوى ومخاوف الطلبة. ومع ذلك، هناك اختلافات في تقديم الطريقة. نعتقد أنه من المهم أن يتمكن طلبتنا من طرح مخاوفهم مع أي عضو من الموظفين يشعرون بالراحة معه. كما هو الحال مع شكاوى أولياء الأمور، لن يتم متابعة الشكاوى مجهولة المصدر. يمكن للطلبة أيضاً طرح مخاوف عامة من خلال اجتماعات مجموعة المعلمين أو إلى مستشار المدرسة. في بداية كل عام، سيشرح المعلمون هذه الإجراءات لطلبتهم بطريقة تتناسب مع أعمارهم. تعمل المدرسة على التأكد من أن جميع الطلبة يعرفون من يمكنهم التوجه إليه. يحتوي كل فصل دراسي على مخطط للموظفين الذين يمكن للطلبة التحدث إليهم بشأن أي مخاوف.

### إجراءات الشكاوى المستقلة

في بعض الأحيان قد لا يكون ولي الأمر راضياً عن نتيجة الشكاوى على مستوى المدرسة. في هذه الحالة، وبعد اتباع إجراءات تقديم الشكاوى فقط كما هو موضح في هذا القسم، هناك خيار لتقديم شكاوى كتابية فيما يتعلق بأي من: أ. الشكاوى الأولية ب. إجراءات الشكاوى

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى المتعلقة بما ورد أعلاه من قبل مجلس الأمناء حيث سيتم إجراء تحقيق مستقل. عند اقتراح التوصيات، سيقوم مدير المدرسة وكبار القادة بمراجعة السياسة والإجراءات وإجراء التغييرات اللازمة المناسبة.

### المسؤوليات – الموظفون

- فهم أهمية التعامل مع الشكاوى الأولية وحلها والتأكد من العثور على حل لإرضاء المخاوف ذات الصلة لمقدم الشكاوى ولتجنب المزيد من تصعيد الشكاوى.
- ضمان تسجيل الشكاوى، الإجراءات المنفذة والمدراء التنفيذيين المعنيين في أي تصعيد للشكاوى.
- ضمان مشاركة العضو المعني في فريق القيادة العليا على الفور عندما تتصاعد الشكاوى بما يتجاوز قدرتهم على تقديم حل مقبول.

## الملاحظات والتوصيات

من المهم بالنسبة لنا أن نفهم ما يعتبره أولياء الأمور وزوارنا نقاط قوتنا وكذلك ما هي التوصيات لتحسين خدماتنا التي يرغبون في رؤيتها. يمكن تحقيق ذلك بالطرق التالية:

- بريد إلكتروني أو محادثة شفوية مع الصف المعني أو ممثل القسم
- التعليقات عبر عنوان البريد الإلكتروني العام للمدرسة الموجود على موقعنا الإلكتروني

عندما يكون هناك شعور بأن مشكلة ما هي أكبر من التعليقات البسيطة واعتبار الشكاوى غير الرسمية أو الرسمية ضرورية، فيجب عندئذٍ اتباع إجراءات الشكاوى الموضحة.

## المراقبة والتسجيل

- يجب أن يكون عدد الشكاوى الرسمية لكل فصل دراسي مؤشراً على كيفية تلبية المدرسة لاحتياجات طلابها ومعالجة رضا أولياء الأمور
- يجب إبراز الأنماط والاتجاهات من قبل فريق القيادة العليا ويجب اتخاذ إجراءات استباقية حازمة لمنع تكرارها
- سيحتفظ مدير المدرسة بتسجيل الشكاوى لمراجعتها من قبل مجلس الأمناء في حالة الحاجة إلى تصعيد الشكاوى.

## التقييم

سيكون كل عضو في فريق القيادة العليا مسؤولاً عن التحقيق في عملية الشكاوى التي لم يتم حلها المتعلقة بفريقه، من أجل تقييم فعالية العملية في التعامل مع الشكاوى وفقاً لهذه السياسة. يجب تقديم التعليقات التي تساعد على تحسين العملية إلى مدير المدرسة.

التوقيع: 

آخر تعديل: أغسطس 2025

تاريخ مراجعة السياسة: أغسطس 2026