



مدرسة نيوتن العالمية
فرع اللال

سياسة الشكاوى

يتمتع دولي من المتعلمين الذين يسعون جاهدين لتحقيق التميز والاحتفال بالنجاح

أوغست 2025
المراجعة السنوية.
أُعِدَّت بواسطة مديرة
المدرسة.



رؤيتنا

مجتمع دولي من المتعلمين الذين يسعون جاهدين لتحقيق التميز والاحتفال بالنجاح

مهمتنا

توفير أعلى مستوى من الجودة التعليمية الممكنة لطلابنا بمختلف قدراتهم، وبذلك نهدف بشكل إيجابي إلى تشجيع كل طالب على تحقيق التميز الأكاديمي والاستمتاع بالتنوع الإبداعي، وتطوير مهارات التفكير النقدي مما يؤهلهم ليكونوا متعلمين مدى الحياة ومواطنين مسؤولين.

لتحقيق ذلك، سنوفر تعليمًا متنوعاً في بيئة آمنة وداعمة تشجع على الانضباط الذاتي والتحفيز، و سنحرص على توفير والحفاظ على أجواء هادئة وموثوقة ومهتمة حيث يكون التعليم والتعلم متطوراً وذو مغزى . سنعمل بالشراكة مع موظفينا وطلابنا وأولياء الأمور والمجتمع الأوسع لتحقيق رؤيتنا.

هدف السياسة

الهدف من هذه السياسة هو ضمان أن تكون الاتصالات والعمليات ضمن إجراءات الشكاوى واضحة وشفافة ومتاحة لجميع الأطراف المعنية. سيؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة في التعامل مع الشكاوى، مما يضمن معالجة المخاوف بسرعة وبعدل وبفعالية، بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية والتوقعات المعمول بها.

القيم التي تتبناها مجموعة نيوتن



قيم مدرسة نيوتن العالمية - فرع الهلال



المبادئ العامة

لا ينبغي استخدام الإجراءات التالية للشكاوى التي تدرج ضمن الإجراءات الحالية لأنها مشمولة بوثائق أخرى

المنهج الدراسي

القبول

سياسة التعليم الإضافي والاحتياجات التعليمية الخاصة

شكاوى الموظفين

يمكن للآباء تقديم مخاوفهم من خلال الاتصال بمعلم الصف أو قائد الفريق أو عضو من الإدارة

إذا لم يتم حل المشكلة بشكل غير رسمي، يمكن للآباء تقديم شكاوى رسمية

تتوفر هذه السياسة لجميع الآباء عبر موقع المدرسة الإلكتروني

يجب أن تكون الإجراءات سريعة قدر الإمكان – متسقة وعادلة لجميع المعنيين

كل مرحلة من الإجراءات سيكون لها حدود زمنية معروفة. عندما يتعذر الالتزام بهذه الحدود، سيتم إبقاء الشاكي على اطلاع بالتقدم المحرز

السرية:

سُتُعامل جميع المخاوف والشكاوى بسرية تامة، وسيتم التوضيح للآباء بأن تقديم الشكاوى لن يؤدي إلى معاقبة طفلهم. ومع ذلك، سيتم

إبلاغ الشاكين بأن بعض المعلومات قد تحتاج إلى أن تُشارك مع الأطراف المعنية لضمان التحقيق في الشكاوى. سَتُجاهل الشكاوى

المجهولة عادةً ما لم تتعلق بمسألة خطيرة، حيث سيقدر المدير العام والرئيس التنفيذي ما إذا كانت خطورة الشكاوى المجهولة تستدعي

إجراء تحقيق.

التعويض:

إذا أظهرت نتيجة الشكاوى أن الخطأ يقع على المدرسة، فسيكون التعويض على شكل اعتراف بصحة الشكاوى

وقد يكون من المناسب تقديم واحد أو أكثر من الأمور الآتية:

اعتذار

توضيح

وعد بعدم تكرار الحدث المشتكى منه

تعهد بمراجعة سياسات أو ممارسات المدرسة في ضوء الشكاوى

وعي الموظفين

سيتم توعية جميع الموظفين بالإجراءات اللازمة، فمن المحتمل أن يكون العديد منهم مشاركين في معالجة الشكاوى وخاصة على

المستوى غير الرسمي. حيث سيحصل الموظفون على معلومات واضحة حول المسؤولين عن الشكاوى بحيث لا يتعرض الآباء للتنقل

.المستمر من موظف لآخر

الدعم لأعضاء الهيئة التدريسية الذين تم تقديم شكاوى ضدهم

سيتم التعامل مع الموظفين الذين قد يُستجوبون كجزء من التحقيق في الشكاوى بشكل عادل، وسيتاح لهم دائمًا الفرصة لعرض قضيتهم.

يمكن أن يرافقهم صديق أو ممثل في أي مرحلة من مراحل العملية

تختلف إجراءات الشكاوى عن الإجراءات التأديبية الرسمية للموظفين، ويجب توضيح ذلك لجميع الأطراف المعنية. ومع ذلك، قد تحدث

أحيانًا حالات تؤدي فيها الشكاوى إلى إجراء تأديبي، مما يتسبب في تعليق عملية الشكاوى. إذا حدث ذلك، يجب إبلاغ الشاكي بذلك، دون

الدخول في تفاصيل، وتحديثه بانتظام حول أي تأخير محتمل. بعد الانتهاء من العملية التأديبية، سيكون من الضروري تحديد الاستجابة

الإضافية المطلوبة للشاكي

حفظ السجلات

يتم تسجيل الشكاوى ومراقبتها بانتظام من قبل الموظفين باستخدام نموذج موحد

تُحفظ سجلات هذه الشكاوى في ملف الفصل الخاص بالطفل

يحتفظ المدير بملف مركزي للشكاوى التي لم تُحل على الفور والتي تتطلب تحقيقًا من قبله

يبدأ التسجيل من اللحظة التي لا يمكن فيها حل القلق أو الشكاوى بشكل فوري ويحتاج إلى بعض التحقيق و/أو التشاور مع الآخرين في

المدرسة، يلي ذلك تقديم تقرير لاحق إلى الوالدين

عملية تقديم الشكوى

المدير التنفيذي

إدارة قسم التواصل مع أولياء الأمور-
لجميع الحالات التي لم يتم حلها

اللجنة - ستقوم لجنة الشكاوى بمراجعة الحالات التي لم
يتم حلها وتقديم الملاحظات عنها.

المتابعة - إذا لم يتم التوصل إلى نتيجة مناسبة، سيتم تحويل الشكاوى الأولية إلى
فريق القيادة العليا لمتابعتها.

القلق الأولي - تتم دعوة أولياء الأمور لمناقشة القلق بشكل غير رسمي مع العضو المعني من الهيئة التدريسية.

القلق الأولي - سيتم الرد في غضون يومي عمل. سيتم الاتصال بأولياء الأمور ، وتحديد الموعد النهائي المتوقع.
المتابعة - سيستغرق هذا عادةً أربعة أيام عمل. إذا كان هناك حاجة إلى وقت إضافي للتحقيق، ستقوم المدرسة بالاتصال بأولياء الأمور، ثم سيجتمع فريق القيادة مع أولياء الأمور لمناقشة نتائج التحقيق
اللجنة - ستجتمع لجنة الشكاوى لمناقشة جميع الحالات التي لم يتم حلها في الخطوة الأولى أو الثانية. وسيحصل المشتكي على رد مكتوب من لجنة الشكاوى يوضح نتائج التحقيق والأسباب التي أدت إلى القرار والإجراءات التي سيتم اتخاذها. يمكن أن تستغرق هذه العملية ما يصل إلى 7 أيام عمل
إدارة قسم التواصل مع أولياء الأمور- و الرئيس التنفيذي - تكون الردود فورية والنتائج خلال 10 أيام عمل. سيتم التواصل حول الجداول الزمنية إذا كان هناك حاجة إلى وقت إضافي

ملحق - تفاصيل الاتصال

تفاصيل الاتصال بالمدرسة:

الهاتف +974 44666246 :

البريد الإلكتروني (الإدارة) newton.hilal@education.qa

البريد الإلكتروني (الحسابات) accounts@nisdring.com

البريد الإلكتروني (المسجل) registrar@nisdring.com

البريد الإلكتروني (المدير) ppenney@nisdring.com

إدارة قسم التواصل مع أولياء الأمور (MPC)

يعد هذا القسم بوابة التواصل المركزية مع أولياء الأمور

الهاتف الأرضي: 44091037

البريد الإلكتروني MPC@newtonschools.sch.qa

أرقام التواصل للفترة المسائية بعد نهاية الدوام المدرسي: 70709714 - 70712145

هدف قسم إدارة التواصل مع أولياء الأمور هو إنشاء تواصل واضح بين أولياء الأمور والمدارس ومعالجة وحل المخاوف بشكل سريع. بمجرد التواصل مع القسم سيتم مشاركة رسالتك مع الإدارة العليا في مدرسة طفلك التي ستقوم بالتواصل معك مباشرة. نحن نرحب بتلقي تعليقاتكم واستفساراتكم و/أو مخاوفكم

لجنة الشكاوى

تتألف هذه اللجنة من موظفين من مختلف أقسام المدرسة بما في ذلك الإدار وأعضاء هيئة التدريس. دور هذه اللجنة هو ضمان أن يتم التحقيق في الشكاوى الجادة بشكل شامل وعادل. تجتمع هذه اللجنة خلال يومي عمل من تقديم الشكاوى.

ملحق - الملاحظات الإرشادية

إذا كان لديك قلق أو شكوى

نود أن نسمع منك حول أي قلق أو شكوى قد تكون لديك. نحن نرحب باقتراحاتك لتحسين عملنا في المدرسة، تأكد من أن دعمنا واحترامنا لك ولطفلك في المدرسة لن يتأثر بأي شكل من الأشكال بما تقوله. يرجى إبلاغنا بمخاوفك في أقرب وقت ممكن لأنه من الصعب علينا التحقيق بشكل صحيح في حادث أو مشكلة حدثت منذ وقت طويل

ماذا تفعل أولاً

يمكن حل معظم المخاوف والشكاوى بسرعة من خلال التحدث مع معلم طفلك إذا كانت لديك شكوى تشعر أنها يجب أن تُنظر من قبل أحد أعضاء فريق القيادة العليا، بدايةً يجب عليك تحديد موعد لمقابلة المنسق أو رئيس المدرسة لمناقشة المشكلة وجهًا لوجه. يمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بالمدرسة، والتحدث إلى موظفي الاستقبال، أو إرسال بريد إلكتروني/كتابة إلى منسق المرحلة الرئيسية مباشرة سوف يبذل جميع الموظفين قصارى جهدهم لحل مشكلتك بشكل غير رسمي، وسيحرصون على فهم ما تشعر أنه حدث بشكل خاطئ، وسيوضحون لك تصرفاتهم الخاصة، سيسألونك عما تود أن تفعله المدرسة لتصحيح الأمور. بالطبع هذا لا يعني أنهم سيوافقون على وجهة نظرك دائماً، ولكن سيساعد ذلك كلاً منكما والمدرسة على فهم كلا الطرفين. قد يساعد أيضاً في منع حدوث مشكلة مماثلة في المستقبل

ماذا تفعل بعد ذلك

إذا لم تكن راضيًا عن الرد الأولي للمعلم (أو رد فعل منسق المرحلة إذا كانوا قد شاركوا)، يمكنك تحديد موعد لمقابلة مدير المرحلة الأساسية أو نائب المدير. يجب القيام بذلك عبر موظفي الاستقبال

الإجراءات التالية

عادةً ما يتم حل المشكلة في هذه المرحلة. ومع ذلك، إذا كنت لا تزال غير راضٍ، قد ترغب في التحدث مع المدير. تحتاج إلى تحديد موعد عبر الاستقبال للقيام بذلك. ستأخذ منك بعض التفاصيل، وإذا لزم الأمر، ستقوم بالتحقيق في الشكوى نيابةً عنك وستتواصل معك بنتائج التحقيق وما تم اتخاذه من إجراءات في هذه المرحلة، سيعمل المدير مع لجنة الشكاوى للتحقيق بشكل أعمق يرجى ملاحظة أنه إذا أظهرت نتيجة إجراءات الشكاوى أن المدرسة مخطئة، سيكون التعويض على شكل اعتراف بصحة الشكوى. قد تتلقى أيضاً أحد الاعتذارات الآتية

-اعتذار

-تفسير

-وعد بعدم تكرار الحدث الذي تم الشكوى بشأنه

-تعهد بمراجعة سياسات أو ممارسات المدرسة في ضوء الشكوى

ملحق - مخطط سير الشكاوى



تمت المراجعة بواسطة:	تمت المراجعة بواسطة:
الاسم المنصب التاريخ التوقيع	الاسم: المنصب: التاريخ: التوقيع

تمت المراجعة بواسطة:	تمت المراجعة بواسطة:
الاسم: المنصب: التاريخ: التوقيع	الاسم: المنصب: التاريخ: التوقيع:

تمت المراجعة بواسطة:	تمت المراجعة بواسطة:
الاسم: المنصب: التاريخ: التوقيع::	الاسم: المنصب: التاريخ: التوقيع:

