

NEWTON INTERNATIONAL ACADEMY SMASH



سياسة التعامل مع شكاوى أولياء الأُمور

2025 - 2026





الأساس المنطقي

1. ضمان التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة حساسة ومناسبة
2. وضع خط اتصال واضح وإجراء محدد يجب اتباعه في حال حدوث شكوى جدية
3. مراجعة أنماط الشكاوى من أجل تحسين المدرسة

الفرق بين القلق والشكوى

"يمكن تعريف **القلق** على أنه "إبداء مخاوف أو شكوك حول قضية تعتبر مهمة، ويُطلب بشأنها الاطمئنان أو التوضيح

"يمكن تعريف **الشكوى** على أنها "إبداء عدم رضا بأي شكل كان، بشأن إجراءات تم اتخاذها أو عدم اتخاذ أي إجراء

من مصلحة الجميع أن يتم حل المخاوف والشكاوى في أقرب مرحلة ممكنة. فالكثير من القضايا يمكن حلها بشكل غير رسمي، دون الحاجة لاستخدام المراحل الرسمية لإجراءات الشكاوى. تأخذ المدرسة المخاوف على محمل الجد وستبذل كل جهد ممكن لحل المسألة بسرعة

ومع ذلك، نفهم أن هناك أحياناً مواقف يرغب فيها الأشخاص في تقديم مخاوفهم بشكل رسمي. في هذه الحالة، ستسعى المدرسة لحل المسألة داخلياً، من خلال المراحل الموضحة ضمن هذه الإجراءات الخاصة بالشكاوى

كيفية رفع قلق أو تقديم شكوى

كما يمكن تقديمها من قبل طرف ثالث نيابة عن المشتكي، شريطة . يمكن تقديم القلق أو الشكاوى شخصياً، كتابةً، أو عبر الهاتف الحصول على الموافقة المناسبة للقيام بذلك.

تُعد هذه الإدارة بوابة تواصل (MPC) يجب توجيه المخاوف مباشرةً إلى المدرسة أو إلى إدارة التواصل مع أولياء الأمور مركزية مع أولياء الأمور.

بيانات التواصل:

__ الهاتف الأرضي: 4409-1037

__ البريد الإلكتروني: MPC@newtonschools.sch.qa

__ بعد ساعات الدوام: 7070-9714 و 7071-2145

الغرض من إدارة التواصل مع أولياء الأمور هو خلق تواصل واضح بين أولياء الأمور والمدارس ومعالجة المخاوف وحلها بسرعة

سيتم مشاركة رسالتك مع الإدارة العليا لمدرسة طفلك، والتي ستتواصل معك مباشرة لمعالجة الأمر MPC بمجرد التواصل مع إدارة



الشكاوى المجهول

عادةً لن يتم التحقيق في الشكاوى المجهولة. ومع ذلك، سيقوم مدير المدرسة أو المدير التنفيذي، إذا لزم الأمر، بتحديد ما إذا كانت الشكاوى تستحق التحقيق.

الفترات الزمنية

يجب تقديم الشكاوى خلال ثلاثة أشهر من وقوع الحادث، أو في حالة حدوث سلسلة من الحوادث المرتبطة، خلال ثلاثة أشهر. ولن يتم النظر في الشكاوى المقدمة خارج هذه الفترة إلا إذا توفرت ظروف استثنائية.

الشكاوى المستلمة خارج فترة الدراسة

يتم اعتبار الشكاوى المقدمة خارج فترة الدراسة قد تم استلامها في أول يوم دراسي بعد انتهاء العطلة.

حل الشكاوى

في كل مرحلة من مراحل الإجراءات، تهدف المدرسة إلى حل الشكاوى. وعند الاقتضاء، سنعترف بأن الشكاوى مقبولة كلياً أو جزئياً. بالإضافة إلى ذلك، قد نقدم واحداً أو أكثر مما يلي:

توضيح الموقف

الاعتراف بأن الوضع كان يمكن التعامل معه بشكل مختلف أو أفضل

التأكيد على أننا سنحاول التأكد من أن الحدث الذي تم تقديم الشكاوى بشأنه لن يتكرر

توضيح الخطوات التي تم اتخاذها أو سيتم اتخاذها لضمان عدم تكرار الحدث، مع الإشارة إلى الجدول الزمني لأي تغييرات

التعهد بمراجعة سياسات المدرسة في ضوء الشكاوى

تقديم اعتذار

سحب الشكاوى

إذا رغب المشتكي في سحب شكواه، سنطلب منه تأكيد ذلك كتابياً.

إجراءات تقديم الشكاوى – المرحلة الأولى



يجب تقديم الشكاوى الرسمية إلى مدير المدرسة، عبر مكتب المدرسة. ويمكن القيام بذلك شخصيًا، كتابةً (ويُفضل استخدام نموذج الشكاوى أدناه)، أو عبر الهاتف.

إما برسالة أو بريد إلكتروني (سيقوم مدير المدرسة بتسجيل تاريخ استلام الشكاوى، وسيتم تأكيد استلام الشكاوى كتابيًا خلال ثلاثة أيام دراسية).

وفي هذا الرد، سيقوم مدير المدرسة بـ:

توضيح طبيعة الشكاوى

الاستفسار عن النقاط التي لم تُحل بعد

تحديد النتيجة التي يرغب المشتكي في تحقيقها



إجراءات التحقيق في المرحلة الأولى من الشكوى

كما يمكن لمدير المدرسة. يمكن لمدير المدرسة النظر فيما إذا كان الاجتماع وجهًا لوجه هو الطريقة الأنسب للمضي قدمًا تفويض التحقيق إلى عضو آخر من فريق القيادة العليا للمدرسة، ولكن لا يجوز تفويض قرار اتخاذ الإجراء النهائي

خلال التحقيق، سيقوم مدير المدرسة (أو المحقق) بـ:

إجراء مقابلات، إذا لزم الأمر، مع الأشخاص المعنيين بالمسألة و/أو الأشخاص محل الشكوى، مع السماح لهم بمرافقة شخص آخر إذا رغبوا بذلك

الاحتفاظ بسجل مكتوب لأي اجتماعات أو مقابلات تتعلق بالتحقيق

في ختام التحقيق، سيقدم مدير المدرسة ردًا رسميًا كتابيًا خلال عشرة أيام دراسية من تاريخ استلام الشكوى. إذا لم يتمكن مدير المدرسة من الالتزام بهذا الموعد، فسيقوم بتزويد المشتكي بتحديث وتحديد موعد جديد للرد

سيحتوي الرد على:

أي إجراءات تم اتخاذها للتحقيق في الشكوى

توضيح كامل للقرار المتخذ وأسبابه

وفي حال الاقتضاء، تفاصيل الإجراءات التي ستتخذها المدرسة لحل الشكوى

سيتم إبلاغ المشتكي بكيفية تصعيد الشكوى إذا ظل غير راضٍ عن نتيجة المرحلة الأولى.

سيكون مسؤول ربط أولياء الأمور هو الكاتب الرسمي لمحاضر هذه الاجتماعات.

سيتم توفير مترجم اللغة العربية عند الحاجة، وسيتم تقديم أي نتائج مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية حسب الاقتضاء

تحتفظ المدرسة بالحق في إبلاغ الرئيس التنفيذي عن أولياء الأمور الذين يتصرفون بعدوانية تجاه الموظفين، والتوصية ويلتزم جميع أولياء الأمور مدونة السلوك وأحكام ميثاق أولياء الأمور في هذا. يمنع إعادة تسجيل أطفالهم في المستقبل الصد.

يحتفظ كل مدير مدرسة بقاعدة بيانات إلكترونية تسجل وقائع جميع الشكاوى الخطيرة من أولياء الأمور، والمعلمين المعنيين، ونتائج التحقيق، والتوصيات.

مرحلة الثانية – عملية الاستئناف

إذا كان المشتكي غير راضٍ عن نتيجة المرحلة الأولى ويرغب في متابعة الأمر، يمكنه تصعيد الشكوى إلى المرحلة الثانية طلب إحالة المسألة إلى لجنة استئناف لعقد جلسة استماع. وتعد هذه المرحلة النهائية لإجراءات الشكاوى –



يجب تقديم طلب التصعيد إلى المرحلة الثانية إلى مدير المدرسة عبر مكتب المدرسة خلال عشرة أيام دراسية من استلام
سيقوم المدير بتسجيل تاريخ استلام الشكوى وتأكيد استلامها كتابيًا , أو البريد الإلكتروني) خلال خمسة أيام دراسية. ولن يتم
(إما برسالة أو بريد إلكتروني). النظر في الطلبات المستلمة خارج هذه الفترة إلا إذا توفرت ظروف استثنائية.



اجراءات لجنة الاستئناف

سيقوم مكتب المدرسة بإبلاغ المشتكي بتاريخ جلسة لجنة الاستئناف. وسيهدف المكتب إلى عقد الاجتماع خلال خمسة أيام دراسية من استلام طلب المرحلة الثانية.

إذا لم يكن ذلك ممكنًا، ستقوم المدرسة بتحديد تاريخ متوقع وإبقاء المشتكي على اطلاع. إذا رفض المشتكي عرض التاريخ المقترح بدون سبب وجيه، ستقرر المدرسة موعد عقد الاجتماع. وسيتم المضي قدمًا في الاجتماع غيابيه استنادًا إلى المذكرات الكتابية المقدمة من كلا الطرفين.

تتألف لجنة الاستئناف من **عضوين على الأقل من كبار الموظفين** الذين لم يكونوا مشاركين مسبقًا أو على علم بالشكوى. سيقدر المدير ما إذا كانت الشكوى ستعالج من خلال دعوة الأطراف لحضور الاجتماع أو عبر المذكرات الكتابية، مع مراعاة احتياجات المشتكي عند اتخاذ القرار.

إذا تم دعوة المشتكي لحضور الاجتماع، يمكنه إحضار شخص لدعمه، سواء كان قريبًا أو صديقًا.

الشكاوى المتعلقة بسلوك الموظفين عادةً لا يتم التعامل معها ضمن إجراءات هذه الشكوى. وسيتم إبلاغ المشتكين بأن أي شكوى تتعلق بسلوك الموظفين سيتم النظر فيها ضمن إجراءات الانضباط الخاصة بالموظفين إذا اقتضى الأمر، ولكن لن تتم مشاركة نتائجها معهم.

لن تقوم لجنة الاستئناف بمراجعة أي شكوى جديدة في هذه المرحلة أو النظر في أي أدلة غير مرتبطة بالشكوى الأصلية. يجب معالجة الشكاوى الجديدة بدءًا من المرحلة الأولى من الإجراءات.

ستقوم لجنة الاستئناف بدراسة الشكوى وجميع الأدلة المقدمة، ويمكنها:

قبول الشكوى كليًا أو جزئيًا

رفض الشكوى كليًا أو جزئيًا

الأدوار والمسؤوليات

المشتكي

سيحصل المشتكي على استجابة أكثر فعالية للشكوى إذا قام بـ:

شرح الشكوى بالكامل في أقرب وقت ممكن

التعاون مع المدرسة في البحث عن حل للشكوى

الرد بسرعة على طلبات المعلومات أو الاجتماعات أو في الاتفاق على تفاصيل الشكوى

طلب المساعدة عند الحاجة

معاملة جميع الأشخاص المشاركين في الشكوى باحترام



__ الامتناع عن نشر تفاصيل الشكاوى على وسائل التواصل الاجتماعي واحترام السرية

المحقق.

دور المحقق هو تحديد الحقائق المتعلقة بالشكاوى من خلال توفير تقييم شامل وشفاف وعادل للشكاوى عبر:

__ إجراء مقابلات حساسة وشاملة مع المشتكي لتحديد ما حدث ومن شارك في الواقعة.

__ مقابلة الموظفين والأطفال/الشباب والأشخاص الآخرين ذوي الصلة بالشكاوى.

__ مراجعة السجلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة.

__ تحليل المعلومات.

__ التواصل مع المشتكي ومنسق الشكاوى حسب الحاجة لتوضيح ما يشعر المشتكي أنه سيصحح الوضع.

المحقق يجب أن:

__ إجراء المقابلات بعقل متفتح والاستعداد للإصرار على الاستفسارات.

__ تسجيل ملاحظات المقابلات أو ترتيب وجود كاتب محاضر مستقل لتدوين محضر الاجتماع.

__ ضمان حفظ أي مستندات تم إنتاجها أثناء التحقيق بشكل آمن بانتظار أي استئناف.

__ الالتزام بالمواعيد الزمنية للرد.

__ إعداد تقرير شامل للمدير أو لجنة استئناف الشكاوى يوضح الحقائق ويحدد الحلول ويوصي بالإجراءات لحل المشاكل

__ بعد ذلك، سيقوم المدير أو لجنة الشكاوى بتحديد ما إذا كانت الشكاوى ستؤيد أم ترفض وإبلاغ المشتكي بالقرار، مع تقديم التفاصيل المناسبة للإجراءات التصعيدية إذا لزم الأمر.

أن (PLO) جب على مسؤول التواصل مع أولياء الأمور:

__ تجميع أي مواد مكتوبة ذات صلة بالشكاوى (مثل: مستندات المرحلة 1، ومساهمات المدرسة والمشتكي) وإرسالها للأطراف قبل الاجتماع ضمن الإطار الزمني المتفق عليه.

__ تسجيل مجريات الاجتماع.

__ توزيع محاضر الاجتماع.

إبلاغ جميع الأطراف بقرار اللجنة.

رئيس اللجنة

يجب على رئيس اللجنة، الذي يُرشح قبل اجتماع الشكوى، التأكد من:

- __ طلب تقديم أي معلومات إضافية متعلقة بالشكوى من كلا الطرفين قبل الاجتماع وفق موعد محدد.
- __ إدارة الاجتماع بطريقة رسمية وغير خصمية، ومعاملة الجميع باحترام ولباقة إذا تمت دعوة جميع الأطراف للحضور.
- __ توفير جو مريح للمشتكين الذين قد لا يكونون معتادين على التحدث في مثل هذا الاجتماع، خاصة إذا كان المشتكي طفلاً/شاباً.
- __ توضيح اختصاص لجنة الاستئناف للمشتكي.
- __ عرض المواد المكتوبة على جميع الحاضرين، بشرط ألا تنتهك السرية أو حقوق الخصوصية لأي فرد. وإذا ظهر موضوع جديد، يُفضل منح الجميع فرصة للنظر فيه والتعليق عليه، وقد يتطلب ذلك تأجيلاً قصيراً للاجتماع.
- __ إتاحة الفرصة للمشتكي والمدرسة لعرض وجهة نظرهما وطلب التوضيح، سواء عبر المراسلات المكتوبة قبل الاجتماع أو شفهيًا خلال الاجتماع نفسه.
- __ معالجة جميع القضايا.
- __ توضيح النتائج الرئيسية للحقائق.
- __ التحلي بالحيادية والاستقلالية في اتخاذ القرارات.
- __ عدم وجود أي عضو في اللجنة له مصلحة خارجية في نتائج الاجتماع أو كان متورطاً في مرحلة سابقة من الإجراءات تسجيل محضر الاجتماع.

أعضاء اللجنة يجب أن يكونوا على علم بأن:

- __ يجب أن يكون الاجتماع مستقلاً وموضوعياً، ويجب أن يظهر على هذا النحو.
- __ لا يجوز لأي عضو الجلوس في اللجنة إذا كان له دور سابق في الشكوى أو الظروف المحيطة بها.
- __ الهدف من الجلسة هو حل الشكوى وتحقيق المصالحة بين المدرسة والمشتكي.
- __ ندرك أن المشتكي قد لا يكون راضياً عن النتيجة إذا لم تصدر الجلسة حكماً لصالحه، وقد يقتصر دور اللجنة على تحديد الحقائق وتقديم التوصيات.



قد يشعر العديد من المشتكين بالتوتر والخجل في بيئة رسمية. غالبًا ما يكون أولياء الأمور/المربون عاطفيين عند مناقشة مسألة تؤثر على طفلهم.

يلزم اتخاذ عناية إضافية إذا كان المشتكي طفلًا/شابًا وحاضرًا طوال الاجتماع أو جزء منه. يجب مراعاة الجو والإجراءات لضمان عدم شعور الطفل/الشاب بالترهيب، ويجب احترام وجهة نظره ومنحها نفس الاعتبار الذي يُمنح للبالغين.

إذا كان الطفل/الشاب هو المشتكي، يجب على اللجنة الاستفسار مسبقًا عن أي دعم يحتاجه لتقديم شكواه. وإذا كان والد الطفل/الشاب هو المشتكي، يجب على اللجنة منح الوالد الفرصة لتحديد الأجزاء التي يحتاج الطفل/الشاب لحضورها. ومع ذلك، يجب تنبيه الوالد أن الموافقة قد لا تكون ممكنة دائمًا إذا رأت اللجنة أن حضور الطفل/الشاب لجزء معين من الاجتماع ليس في مصلحته الفضلى.

رفاهية الطفل/الشاب هي الأمر الأهم والأولوية القصوى.