

NEWTON INTERNATIONAL ACADEMY SMASH



سياسة التعامل مع شكاوى أولياء
الأمور

2025 - 2026





الأساس المنطقي

1. ضمان التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة حساسة و المناسبة
2. وضع خط اتصال واضح وإجراء محدد يجب اتباعه في حال حدوث شكوى جديدة
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 والشكوى في أقرب مرحلة ممكنة، فالكثير من القضايا يمكن حلها بشكل غير رسمي، دون الحاجة لاستخدام المراحل الرسمية لإجراءات الشكوى. تأخذ المدرسة المخاوف على محمل الجد وستبذل كل جهد ممكن لحل المسألة بسرعة.

ومع ذلك، نفهم أن هناك أحياناً موافق يرحب فيها الأشخاص في تقديم مخاوفهم بشكل رسمي. في هذه الحالة، ستنسق المدرسة لحل المسألة داخلياً، من خلال المراحل الموضحة ضمن هذه الإجراءات الخاصة بالشكوى

كيفية رفع قلق أو تقديم شكوى

كما يمكن تقديمها من قبل طرف ثالث نيابة عن المشتكى، شريطة . يمكن تقديم القلق أو الشكوى 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 رسالتكم مع الإدارة العليا لمدرسة طفلك، والتي ستتواصل معك مباشرةً لمعالجة الأمر MPC بمجرد التواصل مع إدارة



الشكاوى المجهولة

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

الفترات الزمنية

يجب تقديم الشكوى 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 الشكوى. وعند الاقتضاء، سنعرف بأن الشكوى 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 الشكوى 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 الشكوى

تقديم اعتذار

سحب الشكوى

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

إجراءات تقديم الشكوى – المرحلة الأولى



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

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

وفي هذا الرد، سيقوم مدير المدرسة بـ:

توضيح طبيعة الشكوى

الاستفسار عن النقاط التي لم تحل بعد

تحديد النتيجة التي يرغب المشتكى في تحقيقها



إجراءات التحقيق في المرحلة الأولى من الشكوى

كما يمكن لمدير المدرسة . يمكن لمدير المدرسة النظر فيما إذا كان الاجتماع وجهاً لوجه هو الطريقة الأنسب للمضي قدماً 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 بمراقبة شخص آخر إذا رغبوا بذلك

الاحتفاظ بسجل مكتوب لأي اجتماعات أو مقابلات تتعلق بالتحقيق

في ختام التحقيق، سيقدم مدير المدرسة رداً رسمياً كتابياً خلال عشرة أيام دراسية من تاريخ استلام الشكوى .
إذا لم يتمكن مدير المدرسة من الالتزام بهذا الموعد، فسيقوم بتزويد المشتكى 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 المشتكى بكيفية تصعيد الشكوى إذا ظل غير راضٍ عن نتيجة المرحلة الأولى.

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

سيتم توفير مترجم للغة 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 بيلتزم جميع أولياء الأمور مدونة السلوك وأحكام ميثاق أولياء الأمور في هذا . بمنع إعادة تسجيل أطفالهم في المستقبل الصدد.

تحتفظ 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 المشتكى 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 كتابياً، أو البريد الإلكتروني) خلال خمسة أيام دراسية. ولن يتم
(إما بر رسالة أو بريد إلكتروني). النظر في الطلبات المستلمة خارج هذه الفترة إلا إذا توفرت ظروف استثنائية.



اجراءات لجنة الاستئناف

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

إذا لم يكن ذلك ممكناً، ستقوم المدرسة بتحديد تاريخ متوقع وإبقاء المشتكى على اطلاع.

إذا رفض المشتكى عرض التاريخ المقترن بدون سبب وجيه، ستقرر المدرسة موعد عقد الاجتماع. وسيتم المضي قدماً في الاجتماع غيابه استناداً إلى المذكرات الكتابية المقدمة من كلا الطرفين.

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

إذا تم دعوة المشتكى لحضور الاجتماع، يمكنه إحضار شخص لدعمه، سواء كان قريباً أو صديقاً.

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 شكاوى جديدة في هذه المرحلة أو النظر في أي أدلة غير مرتقبة بالشكوى الأصلية. يجب معالجة الشكاوى الجديدة بدءاً من المرحلة الأولى من الإجراءات.

ستقوم لجنة الاستئناف بدراسة الشكوى وجميع الأدلة المقدمة، ويمكنها:

قبول الشكوى كلياً أو جزئياً

رفض الشكوى كلياً أو جزئياً

الأدوار والمسؤوليات

المشتكي

سيحصل المشتكى 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 الشكوى على وسائل التواصل الاجتماعي واحترام السرية

المحقق.

دور المحقق هو تحديد الحقائق المتعلقة بالشكوى من خلال توفير تقييم شامل وشفاف وعادل للشكوى عبر:

إجراء مقابلات حساسة وشاملة مع المشتكى لتحديد ما حدث ومن شارك في الواقع.

مقابلة الموظفين والأطفال/الشباب والأشخاص الآخرين ذوي الصلة بالشكوى.

مراجعة السجلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة.

تحليل المعلومات.

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

المحقق يجب أن:

إجراء مقابلات 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 الشكوى ستؤيد أم ترفض وإبلاغ المشتكى بالقرار، مع تقديم التفاصيل المناسبة للإجراءات التصعيدية إذا لزم الأمر.

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

تجمیع أي مواد مكتوبة ذات صلة بالشكوى (مثل: مستندات المرحلة 1، ومساهمات المدرسة والمشتكى) 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 يرشح قبل اجتماع الشكوى، التأكد من:

_طلب تقديم أي معلومات إضافية متعلقة بالشكوى من كلا الطرفين قبل الاجتماع وفق موعد محدد.

_ادارة الاجتماع بطريقة رسمية وغير خصمية، ومعاملة الجميع باحترام ولباقة إذا تمت دعوة جميع الأطراف للحضور.

_توفير جو مريح للمشتكيين الذين قد لا يكونون معتدلين على التحدث في مثل هذا الاجتماع، خاصة إذا كان المشتكى طفلًا/شابًا.

_توضيح اختصاص لجنة الاستئناف للمشتكي.

_عرض المواد المكتوبة على جميع الحاضرين، بشرط ألا تنتهك السرية أو حقوق الخصوصية لأي فرد. وإذا ظهر موضوع جديد، يفضل منح الجميع فرصة للنظر فيه والتعليق عليه، وقد يتطلب ذلك تأجيلاً قصيراً للجتماع.

_إتاحة الفرصة للمشتكي والمدرسة لعرض وجهة نظرهما وطلب التوضيح، سواء عبر المراسلات المكتوبة قبل الاجتماع أو شفهياً 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 حضر 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 والمشتكى.

ندرك أن المشتكى 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 المشتكيين بالتوتر والخجل في بيئة رسمية. غالباً ما يكون أولياء الأمور/المربون عاطفين عند مناقشة مسألة تؤثر على طفليهم.

يلزم اتخاذ عناية إضافية إذا كان المشتكى طفلاً/شاباً 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 المشتكى، يجب على اللجنة الاستفسار مسبقاً عن أي دعم يحتاجه لتقديم شكواه. وإذا كان والد الطفل/الشاب هو المشتكى، يجب على اللجنة منح الوالد الفرصة لتحديد الأجزاء التي يحتاج الطفل/الشاب لحضورها. ومع ذلك، يجب تنبئه 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.