



**Newton British Academy, Barwa City**  
**www.nbabarwacity.newtonschools.sch.qa**  
*An International community of learners striving for  
excellence and celebrating success*



## أكاديمية نيوتن البريطانية ، مدينة بروة ، الدوحة ، قطر شكاوى أولياء الأمور وإجراءات التعامل معها 2025-2027

في أكاديمية نيوتن البريطانية بروة ، نحن ملتزمون بضمان مجتمع سعيد لمدرستنا يقنع أولياء الأمور بما نقدمه من دعم أكاديمي لأولادهم، ومدرستنا تسعى جاهدة للتميز وبالتالي نرحب بالنقد البناء. كما نقدر أن دعم المجتمع المدرسي أمر حيوي لنجاح المدرسة ، وبالتالي نود أن نؤكد لكم أننا نأخذ أي شكوى ضد المدرسة على محمل الجد ، وسيتم التحقيق في أي شكوى أو انتقاد للمدرسة وسيصدر الرد في الوقت المناسب.

### الهدف :

- ضمان التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة حساسة ومناسبة.
- إنشاء خط اتصال وإجراءات واضحة يجب اتباعها في حالة وجود شكوى خطيرة.

لجنة شكاوى أولياء الأمور في أكاديمية نيوتن البريطانية بروة  
الرجاء إحالة جميع الشكاوى إلى مسؤول اتصال أولياء الأمور السيدة رندة عبد الملك على البريد الإلكتروني ادناه:  
[plofficer@nbabarwa.com](mailto:plofficer@nbabarwa.com)

| EYFS                                                                                                                          | Primary                                                                                                                                 | Secondary                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SLT                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>EYFS Coordinator</b><br>Ayesha Downey<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:adowney@nbabarwa.com">adowney@nbabarwa.com</a>   | <b>Head of Primary</b><br>Tatum Julies<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:tjulies@nbabarwa.com">tjulies@nbabarwa.com</a>               | <b>Head of Secondary</b><br>Darren Jones<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:djones@nbabarwa.com">djones@nbabarwa.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Principal</b><br>Liam McLoughlin     |
| <b>Team Leader - Oryx</b><br>Jane Venter<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:jventer@nbabarwa.com">jventer@nbabarwa.com</a>   | <b>Deputy Head of Academics</b><br>Caitlin McGowan<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:cmcgowan@nbabarwa.com">cmcgowan@nbabarwa.com</a> | <b>Deputy Head of Academics</b><br>Shane Hanna<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:shanna@nbabarwa.com">shanna@nbabarwa.com</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Deputy Principal</b><br>Tatum Julies |
| <b>Team Leader - Pearl</b><br>Megan Morton<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:mmorton@nbabarwa.com">mmorton@nbabarwa.com</a> | <b>Deputy Head of Pastoral</b><br>Jade Hanna<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:jgillen@nbabarwa.com">jgillen@nbabarwa.com</a>         | <b>Deputy Head of Academics</b><br>Shakira Francis<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:sfrancis@nbabarwa.com">sfrancis@nbabarwa.com</a><br><b>Deputy Head of Pastoral</b><br>Daniel Crouch<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:dcrouch@nbabarwa.com">dcrouch@nbabarwa.com</a><br><b>Deputy Head of Pastoral</b><br>Rebecca Kealey<br><b>Email:</b><br><a href="mailto:rkealey@nbabarwa.com">rkealey@nbabarwa.com</a> |                                         |



**Newton British Academy, Barwa City**  
**www.nbabarwacity.newtonschools.sch.qa**  
*An International community of learners striving for  
excellence and celebrating success*



يجب التعامل مع الشكاوى من قبل إدارة أكاديمية نيوتن البريطانية-بروة ولكن لدى أولياء الأمور أيضًا خيار الاتصال بإدارة مجموعة نيوتن لقسم اتصالات أولياء الأمور.

**قسم إدارة التواصل مع أولياء الأمور (MPC)**  
هذا القسم هو عبارة عن بوابة اتصال مركزية لأولياء الأمور.

أرقام الهواتف المخصصة:  
رقم الهاتف الأرضي: 44091037  
البريد الإلكتروني: [MPC@newtonschools.sch.qa](mailto:MPC@newtonschools.sch.qa)  
أرقام ما بعد ساعات العمل: 70709714 و 70712145

الغرض من قسم إدارة التواصل مع أولياء الأمور (MPC) هو إيجاد منصة اتصال واضحة بين أولياء الأمور والمدارس ومعالجة المشكلات وحلها بالسرعة الممكنة. عند اتصالكم بقسم إدارة التواصل مع أولياء الأمور (MPC)، سيتم مشاركة موضوع الاتصال مع الإدارة العليا لمدرسة ابنكم/ابنتكم وهم سيقومون بدورهم بمعالجة الموضوع معكم مباشرةً.

### القواعد الإرشادية:

نحن نتفهم أنه من وقت لآخر قد يكون لدى أولياء الأمور مخاوف تؤثر على تعلم أبنائهم أو راحتهم ، فمن الأفضل التعامل مع مثل هذه المخاوف بشكل غير رسمي من قبل مدرس الفصل أو مدرس المادة ذي الصلة ، والذي يجب أن يكون نقطة الاتصال الأولى لكم. يتم التعامل مع الشكاوى الأكثر خطورة أو الشكاوى الخطية الرسمية باتباع خط اتصال واضح والتحقيق فيها بدقة وموضوعية .

إذا كان لدى أحد الوالدين شكوى رسمية لا يمكن حلها بشكل غير رسمي ، فيجب عليهم:

- إملأ وتعبئة نموذج الرسمي لمخاوف الوالدين الخاص بأكاديمية نيوتن البريطانية والمتاح في مكتب الاستقبال ، أو إرسال خطابًا يوضح الحقائق الجوهرية للشكوى ، مع إعادة ذلك يدويًا أو عبر البريد الإلكتروني إلى مسؤول المكتب. يجب أن يتم التوقيع على جميع هذه الشكاوى وتاريخها من قبل مقدم الشكوى وأن تتضمن رقم هاتف الاتصال .
- سيقوم أحد من أعضاء فريق الإدارة بمراجعة الشكوى وإحالتها إلى الموظف المعني لإجراء تحقيق محتمل وتقديم تعليقات في غضون يومي عمل. في هذه المرحلة من التحقيق ، سيتم اعتبار أي شكوى ضد أي فرد "مزعومة" حتى يتم إثباتها وإثبات خلاف ذلك. يمكن في كثير من الأحيان إساءة تفسير الأحداث ، والتي يمكن للمدرس تصحيحها بسهولة ، وتجنب الحاجة إلى أي إجراء إضافي.
- إذا تعذر حل المسألة عن طريق مدرس الفصل أو المعلم النموذجي أو مشرف القسم في غضون يومي عمل ، فسيتم تمريرها إلى نائب المدير أو مدير المرحلة المعني للتحقيق. سيتم الاتصال بالوالدين في غضون ثلاثة أيام عمل مع رد



**Newton British Academy, Barwa City**  
**www.nbabarwacity.newtonschools.sch.qa**  
*An International community of learners striving for  
excellence and celebrating success*



Qatar National School Accreditation  
(QNSA)

رسمي إما عن طريق الهاتف أو كتابيًا أو في اجتماع وجهًا لوجه. سيتم إبلاغ المدير ونائب المدير بالشكاوى الخطيرة حيث أن لهما دورًا فعالًا في هذه الشكاوى.

- إذا تم عقد اجتماع لمناقشة الشكاوى أثناء التحقيق ، فمن المتوقع أن يحضر أولياء الأمور الاجتماع في الوقت المحدد ويتم الانتهاء من الاجتماع خلال الفترة الزمنية المخصصة. إذا لم يتمكن أولياء الأمور من إجراء الاجتماع المقرر ، فسيحتاج إلى ترتيب وقت بديل مع مكتب الاستقبال للمدرسة. سيتم تدوين الملاحظات في مثل هذه الاجتماعات ويطلب من أولياء الأمور التوقيع عليها ، ثم يتم تسليمهم نسخة منها.
- سيتم تسجيل محضر الاجتماع. كما سيتم توفير مترجم عربي وسيتم تقديم أي نتائج مكتوبة باللغتين الإنجليزية والعربية عند الحاجة.
- إذا لم يتم العثور على حل واضح أو حل للمشكلة في المراحل السابقة المذكورة أعلاه ، فإن القرار النهائي بشأن كيفية المضي قدمًا يقع على عاتق المدير ونائبه.
- نحن نتوقع من جميع أولياء الأمور احترام موظفينا كما عهدناهم دائمًا، وفي حال تعامل أحد أولياء الأمور بالعدوانية تجاه الموظفين فمن حق إدارة المدرسة بالتوصية بمنع أبنائهم من إعادة التسجيل في المدرسة. يجب على جميع أولياء الأمور الالتزام بقواعد السلوك الخاصة بالآباء وميثاق الآباء في هذا الصدد.
- يحتفظ كل مدير مدرسة ببيانات إلكترونية توضح حقائق جميع شكاوى الوالدين الخطيرة والمعلمين المعنيين ونتائج التحقيق.
- يجب على أولياء الأمور الراغبين في تقديم شكوى رسمية اتباع الإجراء أعلاه ، للسماح بإجراء تحقيق شامل في الأمر.
- يتعامل فريق الإداريين ونائب المدير والمدير مع الشكاوى الخطيرة بطريقة مناسبة وقد يشمل ذلك:
  - مقابلة مقدم الشكاوى شخصيًا في مقابلة مع مشرف القسم / المعلم و / أو التلميذ .
  - جمع الأدلة الواقعية وأقوال الشهود.
  - كنتيجة للتحقيق ، إجراء جلسة تأديبية رسمية للموظفين إذا لزم الأمر ، بحضور شهود مناسبين وموظف الموارد البشرية.
  - عند الضرورة ، تقديم تقرير كامل عن الشكاوى ونتائج التحقيق إلى الرئيس التنفيذي.
  - سيتم التعامل مع جميع الشكاوى الخطية الرسمية بأسرع ما يمكن ، ويكون ذلك في خلال يومين إلى خمسة أيام عمل ، وفقًا للجداول الزمنية المفصلة أعلاه.

### عملية الاستئناف:

- إذا كان المشتكي غير راضٍ عن الطريقة التي تم بها التحقيق في شكوى مكتوبة ، فيجوز له ، بموافقة الرئيس التنفيذي ، طلب إحالة المسألة إلى لجنة الاستئناف ، لعقد جلسة استماع.



**Newton British Academy, Barwa City**  
**www.nbabarwacity.newtonschools.sch.qa**  
*An International community of learners striving for  
excellence and celebrating success*



Qatar National School Accreditation  
(QNSA)

- إذا تم منح جلسة استئناف ، فسيقوم الرئيس التنفيذي بالتنسيق مع مدير المدرسة بتعيين لجنة تتألف من ثلاثة أشخاص على الأقل ، لم يشاركوا بشكل مباشر في الأمور المفصلة في الشكاوى. سيكون أحد أعضاء الفريق مستقلاً عن إدارة المدرسة وتسييرها.
- سيُسمح لأولياء الأمور بحضور جلسة اللجنة ومرافقتهم إذا رغبوا في ذلك. كما سيتم توفير مترجم.
- ستتم دعوة اللجنة لتقديم النتائج والتوصيات وسيتم تقديم نسخة من هذه النتائج والتوصيات إلى مقدم الشكاوى وعند الحاجة الضرورية إلى الشخص المشكو منه وإدارة المدرسة والرئيس التنفيذي .
- سيتم الاحتفاظ بسجلات مكتوبة لجميع الشكاوى المكتوبة التي تشير إلى ما إذا كان قد تم حل الشكاوى بعد إجراء رسمي ، أو انتقل إلى جلسة استماع.
- سيتم الاحتفاظ بسجل مكتوب بالإجراءات التي اتخذتها المدرسة نتيجة للشكاوى بغض النظر عما إذا كانت مؤيدة أم لا.
- سيتم الحفاظ على سرية جميع التفاصيل والمراسلات والبيانات والسجلات المتعلقة بالشكاوى الفردية وفقاً لسياسة خصوصية المدرسة ، باستثناء الحالات التي تسمح فيها المتطلبات القانونية المحلية بالوصول.

### لجنة الشكاوى في مجموعة نيوتن:

ومن أجل بناء تواصل أقوى بين أولياء الأمور والمدارس، أنشأت الإدارة العليا قسم إدارة التواصل مع أولياء الأمور في العام الدراسي الماضي والذي يديره السيد ناصر النعيمي.

ومن المزايا المهمة لوجود هذا القسم ما يلي:

- دعم مديري المدارس والمدارس
- التقليل من شكاوى أولياء الأمور إلى وزارة التعليم والتعليم العالي ووزارة الداخلية
- تعزيز العلاقات بين المدرسة وأولياء الأمور
- تحسين جودة التعليم والتعلم، وسلوك الطلاب، وما إلى ذلك.

**أكاديمية نيوتن البريطانية ، مدينة بروة ، الدوحة ، قطر**  
**شكاوى أولياء الأمور وإجراءات التعامل معها 2025-2027**  
**مراجعة السياسة سنوياً**  
**تاريخ المراجعة: اغسطس 2025**