



## مخاوف الوالدين / إجراءات سياسة الشكوى

### غاية

- (i) لضمان التعامل مع جميع الشكاوى بطريقة حساسة ومناسبة.
- (ii) لإنشاء خط اتصال وإجراء واضح يجب اتباعه في حالة تقديم شكوى.

### نطاق

أي مخاوف / شكاوى من الوالدين فيما يتعلق بالتلاميذ في مدرسة نيوتن الدولية وجميع الأمور المتعلقة بعمل الموظفين وتطبيق إجراءات المدرسة حيث تؤثر على التلاميذ الفرديين المعنيين ، باستثناء الأمور المتعلقة بالاستبعاد والقبول التي تخضع لإجراءات منفصلة.

### تعريفات

"مقدم الشكوى": أولياء الأمور و / أو الأوصياء على الطفل الذي يذهب إلى مدرسة نيوتن الدولية.

### القواعد الإرشادية:

1. تم تصميم الإجراء لضمان محاولة حل غير رسمي ، حيثما أمكن ذلك.
2. لا يجوز التحقيق في شكوى مجهولة المصدر بموجب هذا الإجراء ما لم تكن هناك ظروف استثنائية.
3. للسماح بإجراء تحقيق مناسب ، يجب تقديم الشكاوى إلى المدرسة في أقرب وقت ممكن. لن يتم النظر في أي مسألة يتم رفعها بعد أكثر من 3 أشهر تقويمية من الحدث الذي يتم تقديم شكوى بشأنه ، ما لم تكن هناك ظروف استثنائية.
4. يجب التعامل مع التظلمات الجادة أو الشكاوى الرسمية باتباع خط واضح من التواصل والتحقيق فيها بعد عملية العناية الواجبة.
5. يسعى مدير الاتصال مع أولياء الأمور والمدير إلى التعامل مع الشكاوى الخطيرة بطريقة مناسبة وقد يشمل ذلك:
  - مقابلة مقدم الشكوى شخصيًا في مقابلة مع المعلم و / أو التلميذ الحاضرين.
  - جمع الأدلة الواقعية وأقوال الشهود
  - نتيجة التحقيق إجراء جلسة تأديبية رسمية للموظفين إذا لزم الأمر ، بحضور الشهود المناسبين.
  - عند الضرورة ، تقديم تقرير كامل عن الشكوى ونتائج التحقيق إلى الرئيس التنفيذي.
6. يجب التعامل مع جميع الشكاوى الرسمية بأسرع ما يمكن ، ويفضل أن يكون ذلك بين 3 و 7 أيام عمل.

### إجراء

#### - المرحلة غير الرسمية

**الخطوة 1:** من المتوقع عادة أن يتواصل مقدم الشكوى مباشرة مع المعلم المعني. قد يكون ذلك عن طريق خطاب أو عبر Class Dojo أو شخصيًا عن طريق التعيين. يمكن حل العديد من المخاوف من خلال توضيح بسيط من المعلم أو من خلال

تقديم مزيد من المعلومات ، ومن المتوقع أن يتم حل معظم الشكاوى في هذه المرحلة غير الرسمية. يجب الاحتفاظ بسجل مكتوب للشكاوى خلال هذه المرحلة من الإجراء فقط إذا طلب مقدم الشكاوى ذلك على وجه التحديد.

**الخطوة 2:** إذا لم يتم حل الشكاوى من خلال الاجتماع مع المعلم المعني ، فيجب على مقدم الشكاوى الترتيب للقاء منسق المرحلة الرئيسية لمناقشة مخاوفه / شكواه.

إذا أبلغ مقدم الشكاوى المشكلة / الشكاوى مباشرة إلى مدير المدرسة أو مدير اتصال أولياء الأمور ، ودون المرور بالخطوتين 1 و 2 ، يجب على المذكور أعلاه مراجعة الشكاوى واتخاذ إحدى الخطوات التالية اعتمادًا على مدى جدية الشكاوى إلى يكون:

- قم بإحالة إلى المعلم المختص للتحقيق و / أو التعليق في غضون ثلاثة أيام عمل.
- قم بإحالة إلى منسق المرحلة الرئيسية للتحقيق / التعليقات في غضون ثلاثة أيام عمل.
- قم بإجراء تحقيق بنفسك إذا كان الشاكي يعتبر جادًا بدرجة كافية.

### - المرحلة الرسمية

**الخطوة 3:** إذا لم يتم حل الشكاوى في المرحلة غير الرسمية ، يجب على مقدم الشكاوى كتابة القلق / الشكاوى ، ويفضل أن يكون ذلك من خلال استكمال الملحق أ المتاح في مكتب الاستقبال في المكتب. يجب على مقدم الشكاوى التوقيع على النموذج ، وتضمن التفاصيل والحقائق المادية للشكاوى ، وأسماء الشهود المحتملين ، وتواريخ الأحداث وأوقاتها ، وتفاصيل الاتصال بمقدم الشكاوى. يجب على مدير اتصال الوالدين بالتنسيق مع المدير مراجعة الشكاوى وإجراء التحقيق والتحقيق.



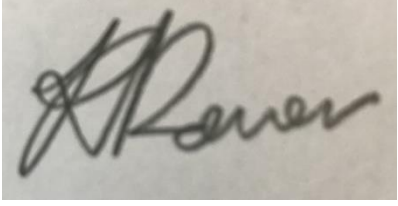
قد يطلب كل من مدير الاتصال مع أولياء الأمور والمدير عقد اجتماع مع مقدم الشكاوى لتوضيح الشكاوى. إذا تم عقد اجتماع لمناقشة الشكاوى أثناء التحقيق ، فمن المتوقع أن يحضر المشتكي الاجتماع في الوقت المحدد ويتم الانتهاء من الاجتماع خلال الفترة الزمنية المخصصة. إذا لم يتمكن مقدم الشكاوى من عقد الاجتماع المحدد ، فسيتعين عليه ترتيب موعد بديل مع المكتب الأممي للمدرسة. يتم تدوين محاضر الجلسات في هذه المرحلة.

يجب على مدير المدرسة جمع الأدلة الأخرى ، حسبما يراه ضروريًا. عندما يتضمن ذلك مقابلة مع أحد الموظفين ، الذي هو موضوع الشكاوى ، يجوز لصديق أو ممثل مرافقة هذا الموظف إذا رغبوا في ذلك.

في هذه المرحلة من التحقيق ، سيتم اعتبار أي شكاوى 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 آخر. عند الانتهاء من التحقيق ، يجب الاتصال بالمشتكي مع رد رسمي على النتيجة والإجراء الذي قد تتخذه المدرسة إما عن طريق الهاتف أو في الكتابة أو في اجتماع وجهًا لوجه كرد على الشكاوى.

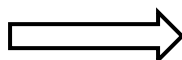
**الخطوة 4:** إذا لم يتم العثور على حل واضح أو حل للمشكلة في المراحل السابقة المذكورة أعلاه ، فإن القرار النهائي بشأن كيفية المتابعة يقع على عاتق المدير ومدير اتصال أولياء الأمور. يمكنه / يمكنها التشاور مع الرئيس التنفيذي في هذه المرحلة. تمت مراجعته من قبل:

منسق EYFS	رئيس قسم التوقيع الابتدائي	توقيع مدير المدرسة
-----------	----------------------------	--------------------

		
---	---	---

## مخاوف الوالدين / إجراءات سياسة الشكوى

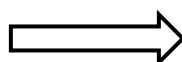
**Step 1 –INFORMAL Stage**  
concerned **Teacher** Speak with the  
(Classroom Teacher)



**Teacher** Discuss the complaint with the  
.verbally or via Class Dojo  
.Implement any agreements  
*Process timeframe (2 working days)*  
*no further action –Complaint resolved*



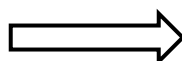
**Step 2 –INFORMAL Stage**  
If complaint is unresolved following Step  
**Key Stage Coordinator** contact the ,1



**Key Stage** Discuss the complaint with the  
verbally after requesting a meeting **Coordinator**  
*at the Reception/Office* with the Coordinator  
.Implement any agreements  
*(working days 3) Process timeframe*  
*no further action –Complaint resolved*



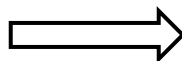
**3 Step –INFORMAL Stage**  
If complaint is unresolved following  
**PARENTAL** Steps 1 and 2, complete the  
*available ) CONCERN/COMPLAINT FORM*  
*(at the Reception Desk in the Office*  
If complaint is against the Principal, go  
.to Step 4



will receive the form, **Parent Liaison Manager**  
review and investigate the complaint with the  
to meet with parents if necessary. **Principal**  
.Principal to confirm outcomes in writing  
.Implement any agreements  
*(working days 5-2) Process timeframe*  
*no further action –Complaint resolved*



**4 Step –INFORMAL Stage**  
If complaint remains unresolved  
the Principal / Parent 3-1 Steps following  
for **CEO Liaison Manager** shall write to  
.advice



to Investigate the complaint / meet with **CEO**  
complainant, if found necessary. Confirm  
.outcomes in writing  
.Implement any agreements  
*(working days 5-2) Process timeframe*  
*no further action –Complaint resolved*

## استمارة شكوى / قلق الوالدين

يرجى إكمال هذا النموذج وإعادته إلى مدير الاتصال / أولياء الأمور ، والذي سيبلغك بالمرحلة التالية من الإجراء.

اسمك: .....

العلاقة مع المدرسة (على سبيل المثال ، والد التلميذ في سجل المدرسة: .....

اسم التلميذ (إذا كان ذا صلة بشكواك): .....

عنوانك: .....

رقم هاتف: .....

رقم الهاتف المحمول: .....

يرجى تقديم تفاصيل موجزة عن شكواك ، (بما في ذلك التواريخ وأسماء الشهود وما إلى ذلك) ، للسماح بالتحقيق الكامل في الأمر: يمكنك المتابعة على ورقة منفصلة ، أو إرفاق أوراق إضافية ، إذا كنت ترغب في ذلك.

ما الإجراء ، إن وجد ، الذي اتخذته بالفعل لمحاولة حل شكواك؟ (على سبيل المثال ، مع من تحدثت معه أو كتبت إليه وماذا كانت النتيجة؟)

ما هي الإجراءات التي تعتقد أنها قد تحل المشكلة في هذه المرحلة؟

إمضاء:

تاريخ:

استخدام المدرسة:

تاريخ استلام الاستمارة:

استلمت من قبل:

الشكوى المشار إليها:

تاريخ: