مدرسة جيمس وستمينستر رأس الخيمة
GEMS Westminster School
RAS AL KHAIMAH

شكاوى أولياء الأمور

السياسات والإجراءات

سياسة وإجراءات شكاوى أولياء الأمور	اسم السياسة
محسن إبراهيم (نائب مديرة المدرسة)	تمت الموافقة عليها من قبل
أغسطس 2023	تاريخ الموافقة
أغسطس 2024	تاريخ المراجعة

إجراءات الشكاوى لأولياء الأمور في مدرسة جيمس وستمنستر – رأس الخيمة، نرحب باقتراحات وتعليقات أولياء الأمور ونأخذ أي شكاوى ومخاوف قد يثيرونها على محمل الجد. نحن نشجع أولياء الأمور على لفت انتباهنا إلى هذه الأمور في أقرب وقت ممكن حتى تتاح لنا الفرصة لتصحيح المشكلة أو شرح موقف المدرسة قبل أن تصبح المخاوف أكثر خطورة. سيتم التعامل مع الشكوى على أنها تعبير عن عدم الرضا الحقيقي، وسنقوم بالرد عليها. يسعى جميع الموظفين إلى الاستماع إلى ما يقوله أولياء الأمور وأصحاب المصلحة والعمل في شراكة لحل أي مشاكل أو مخاوف. تدرك المدرسة أن تعليم الطالب سيتم تعزيزه من خلال الدعم المخلص من أولياء الأمور وإمكانية الوصول المناسبة إلى هيئة الموظفين وفريق القيادة الوسطى والعليا. يمكن إدارة العديد من المخاوف دون الحاجة إلى إجراءات رسمية، بشرط أن يتم أخذ المخاوف على محمل الجد ومعالجتها في مرحلة مبكرة. في كثير من الحالات، سيتلقى معلم الفصل النهج الأول ويتم حل المشكلة على الفور. ومع ذلك، يجب اللجوء إلى الإجراءات الرسمية عندما تظل المحاولات الأولية لحل المشكلة غير ناجحة ويظل الشخص الذي يثير المخاوف غير راضٍ ويرغب في المضي قدمًا في الأمر. تهدف مدرستنا إلى أن تكون عادلة ومنفتحة وصادقة عند التعامل مع أي شكوى. نحن نولي دراسة متأنية لجميع الشكاوى ونتعامل معها في أسرع وقت ممكن. نهدف إلى حل أي شكوى من خلال الحوار والتفاهم المتبادل، وفي جميع الأحوال نضع مصلحة الطفل فوق كل القضايا الأخرى. نحن نقدم فرصة كافية لمناقشة أي شكوى بشكل كامل ومن ثم حلها. من المحتم في أي مؤسسة أن تكون هناك مناسبات يكون فيها الآباء أو أصحاب المصلحة الآخرون غير راضين عن الخدمة المقدمة. تنصح هذه السياسة جميع الأشخاص بشأن كيفية توجيه الشكوى وإجراءات التصعيد المحتملة بشأن ذلك. وسوف نتأكد من أن:

- الآباء والأمهات الذين يرغبون في تقديم شكوى يعرفون كيفية القيام بذلك.
- نقوم بالرد على الشكاوى خلال فترة زمنية معقولة وبطريقة مهذبة وفعالة.
- يدرك أولياء الأمور أننا سوف نستمع ونأخذ جميع الشكاوى على محمل الجد.
- نتخذ الإجراءات المناسبة عند الضرورة.

كيف يجب أن أشتكي؟

يجب على أولياء الأمور الذين لديهم مخاوف أو شكوى، عادةً مشاركة هذه المخاوف في المقام الأول مع معلم الفصل الخاص بطفلهم أو مدرس الصف للمرحلة الثانوية عبر رسالة أو بريد إلكتروني أو هاتف أو عن طريق طلب عقد اجتماع شفهيًا. إذا لم يكن ولي الأمر راضيًا عن استجابة معلم الفصل أو معلم النموذج أو شعر أن الأمر حساس أو خطير بدرجة كافية، فيجب عليه الاتصال بمسؤول المرحلة الذي سيكون قادرًا بعد ذلك على الاتصال بالموظفين المعنيين، وإبقاء ولي الأمر على اتصال مع العضو المناسب في فريق الإدارة العليا أو إحالة ولي الأمر مباشرة إلى مدير المدرسة. قد يشعر أولياء الأمور أنه يجب عليهم الاتصال بمدير المدرسة مباشرة، خاصة فيما يتعلق بمسألة ذات أهمية أو حساسية كبيرة، ومع ذلك، يجب عادةً إحالة الأمور مرة أخرى إلى مدير المدرسة، لذلك من الأفضل طلب نصيحته في البداية. مثال. يمكن لأولياء الأمور أيضًا الكتابة مباشرةً إلى مدير المدرسة إذا كانت المسألة مثيرة للقلق الشديد، على الرغم من أنه لا يزال يتعين إحالة المشكلة ومناقشتها مع الأعضاء المناسبين في فريق إدارة المدرسة. ماذا سيحدث بعد؟ إذا أثار أحد أولياء الأمور مشكلة ما وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، نأمل أن يكون من الممكن حل المشكلة على الفور وبشكل يرضيهم. إذا قدم أحد أولياء الأمور شكوى أواقتراح كتابي، سوف يتلقون ردًا في غضون يومي عمل.

في العديد من الظروف، قد يحتاج الشخص الذي يتم الاتصال به إلى مناقشة المشكلة مع واحد أو أكثر من زملائه والتفكير فيها أكثر قبل الرد. سيتم تحديد التاريخ الذي سيتلقى فيه ولي الأمرردًا إضافيًا. إذا كانت هناك حاجة إلى شرح تفصيلي للمشكلة، فسيتم ترتيب اجتماع مع نائب المدير أو المدير. وتحتفظ مسؤولة أولياء الأمور بسجل مكتوب لجميع شكاوى أولياء الأمور الهامة ونتائجها.

يجب التعامل مع جميع الشكاوى خلال يومي عمل. عندما تعتبر الشكوى أكثر تعقيدًا وتتطلب وقتًا إضافيًا للتحقيق، يجب على المحقق الرئيسي إبلاغ ولي الأمر بجدول زمني واقعي.

تعلم الطلاب وتعليمهم

المرحلة 1 - الشكوى الأولية الموجهة إلى معلم الفصل ليتم حلها وتقديم الملاحظات.
المرحلة 2 - يجب حل الشكوى الأولية الموجهة إلى قائد الصف أو قائد المنهج (الثانوي) أو القائد الرعوي (الابتدائي) وتقديم النصائح.

المرحلة 3 - يتم إرسالها إلى مدير المرحلة المسؤول عن التحقيق والتعليقات.

المرحلة 4 - إحالتها إلى نائب المدير - للتحقيق وإبداء الرأي.
المرحلة 5 - يتم إرسالها إلى المدير/الرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار النهائي.

سلوك الطلاب أو الرفاهية العاطفية أو الدعم

المرحلة 1 - الشكوى الأولية الموجهة إلى معلم الفصل ليتم حلها وتقديم الملاحظات.
المرحلة 2 - الشكوى الأولية الموجهة إلى القائد الرعوي أو أخصائي المدرسة ليتم حلها وتقديم النصائح.
المرحلة 3 - إحالتها إلى مدير المدرسة للتحقيق والتعليقات.

المرحلة 4 - إحالتها إلى نائب المدير للتحقيق وإبداء الرأي.

المرحلة 5 - يتم إرسالها إلى المدير/الرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار النهائي.

العمليات/المرافق/الخدمات الخارجية

المرحلة 1 - الشكوى الأولية الموجهة إلى مسؤولة أولياء الأمور لحلها وتقديم التعليقات.

المرحلة 2- الشكوى الأولية الموجهة إلى مدير العمليات المدرسية لحلها وتقديم التعليقات.

المرحلة 3 - يتم إرسالها إلى المدير/الرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار النهائي.

عضو في طاقم العمل

المرحلة 1 - إحالتها إلى نائب المدير للتحقيق وإبداء الرأي.

المرحلة 2 - يتم إرسالها إلى المدير/الرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار النهائي.

عضو في فريق القيادة

سيتم توجيهه إلى المدير/الرئيس التنفيذي للحصول على تعليقات التحقيق والحل النهائي

المدير/الرئيس التنفيذي

يتم التوجه إلى إدارة التعليم بمكتب شركة جيمس إما عن طريق البريد أو الاتصال الهاتفي (الخط الساخن).

السرية

سيتم التعامل مع شكاوى أو مخاوف أولياء الأمور بطريقة سرية وباحترام. ستقتصر معرفة الشكوى أو القلق على مدير المدرسة والأشخاص المعنيين بشكل مباشر. إن سياسة

المدرسة هي أن الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور لن تنعكس سلباً على أطفالهم بأي شكل من الأشكال.

ومع ذلك، لا يمكننا أن نستبعد تمامًا الحاجة إلى

توعية الأطراف الثالثة ذات الصلة خارج المدرسة بالشكوى وهوية المشاركين فيها. من المحتمل أن يحدث هذا فقط عندما تكون سلامة الطفل معرضة للخطر، على سبيل المثال،

أو عندما يصبح من الضروري إحالة الأمور إلى الشرطة. قبل حدوث ذلك، سيتم إبلاغ ولي الأمر الذي قدم الشكوى بشكل كامل.

الشكاوى المجهولة

لن تتم متابعة الشكاوى مجهولة المصدر.

الإجراءات التأديبية للموظفين

أي إجراء يتم اتخاذه بموجب الإجراءات التأديبية للموظفين، بعد شكاوى أولياء الأمور، سيتم التعامل معه بسرية داخل المدرسة. سيتم إبلاغ أولياء الأمور بأنه قد تم اتخاذ الإجراء المناسب.

ماذا يحدث إذا كان أحد الوالدين غير راضٍ عن النتيجة؟

سنسعى جاهدين للتأكد من أن جميع أولياء الأمور يشعرون بالرضا عن النتيجة ويشعرون بأن مخاوفهم قد تمت معالجتها بالكامل. إذا كان أحد الوالدين غير راضٍ عن النتيجة، فعليه اتخاذ الإجراء التالي:

- **على مستوى القائد الرعوي، اتصل بمسؤول المرحلة المعني**
- **على مستوى مدير المدرسة، قم بإحالة الأمر إلى نائب المدير**
- **على مستوى نائب المدير، اكتب مباشرة إلى الرئيس التنفيذي/المدير**

شكاوى إلى الرئيس التنفيذي / المدير

سيطلب الرئيس التنفيذي/المدير تقريرًا كاملاً من نائب المدير بالإضافة إلى جميع المستندات ذات الصلة. وعلى أساس ذلك، قد يقرر الرئيس التنفيذي/المدير الدعوة للحصول على إحاطة من الأفراد من الموظفين. عندما يبدأ المدير التنفيذي/المدير في التحقيق في الحالة، سيرسل بريدًا إلكترونيًا إلى ولي الأمر أو يتصل به لإبلاغه بالإجراء الذي يتم اتخاذه وسيسأل ولي الأمر عما إذا كان يرغب في إضافة ما قاله بالفعل وسيعطي تاريخًا يجوز للوالد بحلوله نتوقع الرد الكامل. قد يكون المدير التنفيذي/المدير قادرًا على تقديم نهج جديد لهذه المسألة والذي قد ينهي الأمر بشكل مرضٍ للوالد. سيكون رد المدير التنفيذي/المدير واضحًا ومفصلاً، ولكن إذا ظل ولي الأمر غير راضٍ، فسوف يعرض المدير التنفيذي/المدير أيضًا اجتماعًا.

إذا تم طلب عقد اجتماع، فسيكون المشاركون هم:

- **مدير المدرسة**
- **نائب المدير**
- **الموظف ذو الصلة (إذا رأى ذلك ضروريًا)**
- **أولياء الأمور**

شكاوى الطلاب ومخاوفهم وإجراءات الإرشاد

تنطبق المبادئ التي تنطبق على شكاوى أولياء الأمور أيضًا على شكاوى ومخاوف الطلاب. ومع ذلك، هناك اختلافات في النهج. نحن نؤمن أنه من المهم أن يتمكن طلابنا من إثارة مخاوفهم مع أي عضو من أعضاء هيئة التدريس يشعرون بالارتياح معه. يمكن للطلاب أيضًا إرسال بريد إلكتروني لتوعية أحد أعضاء هيئة التدريس بمخاوفهم بطريقة سرية. كما هو الحال مع شكاوى الوالدين، لن تتم متابعة الشكاوى مجهولة المصدر.

يمكن للطلاب أيضًا إثارة المخاوف العامة عبر اجتماعات مجموعة المعلمين أو إلى مستشار المدرسة. في بداية كل عام، سيقوم معلم النموذج ومعلمو الصف بشرح هذه الإجراءات لطلابهم وطلابهم بطريقة مناسبة لأعمارهم.

المدرسة مصممة على التأكد من أن جميع الطلاب يعرفون الجهة التي يمكنهم اللجوء إليها.

إجراءات الشكاوى المستقلة

ومن المسلم به أنه في بعض الأحيان قد لا يكون المشتكي راضيا عن نتيجة الشكوى على مستوى المدرسة. في هذه الحالة، وفقط باتباع إجراءات الشكاوى كما هو موضح في هذا القسم، هناك خيار لتقديم شكوى كتابية فيما يتعلق بأي مما يلي:

أ. الشكوى الأولية
ب. إجراءات الشكاوى

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى المتعلقة بما ورد أعلاه في مكتب شركة جيمس حيث سيتم إجراء تحقيق مستقل. عندما يتم اقتراح التوصيات، سيقوم فريق المدير والقيادة بمراجعة السياسة والإجراءات وإجراء التغييرات عند الاقتضاء.

المسؤوليات - الموظفين

- **فهم أهمية التعامل مع الشكوى الأولية وحلها وضمان إيجاد حل لإرضاء صاحب الشكوى وتجنب المزيد من التصعيد.**
- **ضمان تسجيل الشكاوى والإجراءات المنفذة ومشاركة المديرين التنفيذيين المعنيين في أي تصعيد للشكاوى.**
- **لضمان مشاركة العضو المعني في فريق القيادة العليا على الفور عندما تتصاعد الشكوى إلى ما هو أبعد من قدرتهم على تقديم حل مقبول.**

إجراءات ردود الفعل

من المهم بالنسبة لنا أن نفهم ما يعتبره أولياء أمورنا وزوارنا نقاط قوتنا، وكذلك ما هي التوصيات لتحسين خدماتنا التي يرغبون في رؤيتها. ويمكن تحقيق ذلك بالطرق التالية:

- **البريد الإلكتروني أو المحادثة الشفهية مع مسؤولة أولياء الأمور لدينا.**

•إرسال بريد إلكتروني أو محادثة شفهية مع مدرس الفصل أو القسم ذي الصلة.

•ردود الفعل عبر عنوان البريد الإلكتروني العام للمدرسة الموجود على موقعنا.

عندما يكون هناك شعور بأن المشكلة أكثر إلحاحًا من ردود الفعل البسيطة ويعتبر تقديم شكوى رسمية أو غير رسمية ضروريًا، فيجب اتباع إجراء الشكاوى الموضح.

المراقبة والتسجيل.

•يجب أن يكون عدد الشكاوى الرسمية لكل فصل دراسي مؤشرًا على كيفية تلبية المدرسة لاحتياجات طلابها ومعالجة رضا العملاء.

•ينبغي تسليط الضوء على الأنماط والاتجاهات من قبل فريق القيادة العليا وينبغي اتخاذ إجراءات استباقية لمنع تكرارها.

•سيتم الاحتفاظ بتسجيل الشكاوى من قبل المدير/الرئيس التنفيذي لمراجعتها من قبل مكتب شركة جيمس في حالة الحاجة إلى التصعيد.

التقييم

سيكون كل عضو في فريق القيادة مسؤولاً عن التحقيق في عملية الشكوى التي لم يتم حلها والمتعلقة بفريقه، من أجل تقييم فعالية العملية في التعامل مع الشكوى وفقًا لهذه السياسة.

يجب تقديم الملاحظات حول التحسينات المطلوبة إلى مدير المدرسة

يرجى إيجاد معلومات التواصل أدناه مع مسؤولي القيادة العليا:

مسؤولة أولياء الأمور - السيدة نورهان أحمد – Nourhan.a1_wsr@gemsedu.com

سكرتيرة مسؤولي المرحلة الابتدائية – السيدة سناء عبد اللطيف – sana.k1_wsr@gemsedu.com

سكرتيرة مسؤولي المرحلة الثانوية – بان توبة –ban.t_wsr@gemsedu.com

سكرتيرة نائب المدير – نورة النقبي – noora.a14_wsr@gemsedu.com

سكرتيرة مديرة المدرسة – ساريثا شيتي – Saritha.s_wsr@gemsedu.com