



سياسة الملاحظات والشكاوى

تعتقد مدرسة أركاديا أن التلاميذ وأولياء الأمور يحق لهم أن يتوقعوا اهتمامًا مهذبًا وسريعًا ودقيقًا باحتياجاتهم ووجهات نظرهم وآرائهم ورغباتهم. نحن نتعامل بجدية مع أي شكاوى أو مخاوف قد تنشأ والتي تتعلق بطفل أو أحد الوالدين أو موظف. نرحب أيضًا بالاقتراحات والتعليقات حول كيفية تحسين مدرستنا.

نولي اهتمامًا سريعًا وجادًا لأي مجالات عدم الرضا. نتوقع أن يتم حل معظم المخاوف بسرعة من خلال التواصل مع الموظف المناسب. إذا لم يحقق ذلك النتيجة المرجوة، فلدينا إجراء للتعامل مع تلك المخاوف.

أهداف

- تقديم مبادئ توجيهية واضحة لجميع أصحاب المصلحة
- ضمان بيئة آمنة
- تعزيز بيئة الثقة

نهجنا تجاه الشكاوى

نحن ندرك ونقر بحق الوالدين في تقديم شكوى أو رفع شكوى وسنسعى للعمل مع أولياء الأمور لتحقيق أفضل مصالح الطلاب الذين في رعايتنا. ثقافة المدرسة مفتوحة ويتم استقبال الشكاوى بطريقة إيجابية. إذا كان أحد الوالدين في شك حول ما إذا كان سيثير مخاوف أم لا، فنحن نشجعهم على الاتصال بالمدرسة، لأننا هنا للمساعدة. ومع ذلك، فإننا نطلب أن تقدم المدرسة وأولياء الأمور معًا جبهة موحدة لتجنب تلقي أي طفل رسائل يحتمل أن تكون مربكة أو متضاربة. نهدف إلى جعل جميع المخاوف المتعلقة بإدارة المدرسة تصل إلى نتيجة مرضية لجميع الأطراف المعنية، لضمان جودة خدمة جيدة للتلاميذ وأولياء الأمور، لتوفير أفضل الممارسات أثناء اتباع التشريعات، لضمان الشفافية من خلال التواصل المفتوح مع أولياء الأمور والموظفين على حد سواء، وللحفاظ على علاقة عمل جيدة بين جميع المشاركين في المدرسة. سنبذل قصارى جهدنا لحل أي مشاكل في محيطنا.

يمكن استخدام هذه السياسة من قبل أي شخص لديه قلق أو اقتراح أو ملاحظات أو شكوى حول أي جانب من جوانب المدرسة. سيعني هذا في جوهره الآباء والأوصياء على تلاميذ المدرسة، ولكن قد يشمل جيران المدرسة أو أي أعضاء آخرين في المجتمع المحلي.



السرية

السرية أمر حيوي. سيتم التعامل مع جميع المحادثات والمراسلات بحذر واحترام. سيتم مشاركة موضوع الاتصال بما في ذلك أي معلومات شخصية فقط بين الموظفين على أساس "الحاجة إلى المعرفة". ستقتصر المعرفة بهذا على المدير التنفيذي و / أو مدير المدرسة (ابتدائي أو ثانوي) وأولئك الذين قد يكونون مشاركين بشكل مباشر. تنص سياسة المدرسة على ألا يكون للشكاوى المقدمة من أولياء الأمور أي تأثير سلبي على أطفالهم بأي شكل من الأشكال. في حالة وجود بعض الشكاوى، قد يكون من الضروري إشراك طرف ثالث، مثل السلطات الحكومية و / أو الشرطة، وإذا اعتبر ذلك مناسباً، ستضمن المدرسة أن مقدم الشكاوى على علم أيضاً بهذه الإحالة في ذلك الوقت.

إجراءات تقديم شكاوى للمدرسة

❖ المرحلة I: غير رسمي

يمكن التعامل مع الغالبية العظمى من المخاوف والشكاوى بشكل غير رسمي. هناك العديد من المناسبات التي يتم فيها حل المخاوف على الفور دون الحاجة إلى تقديم شكاوى رسمية. في الواقع، قد لا يتم تصنيف العديد من المخاوف التي أثرت في هذه المرحلة على أنها شكاوى.

قد يختار أي طرف الاتصال بالمدرسة والاتصال بالمدير التنفيذي لمدرسة أركاديا مباشرة من تلقاء نفسه. في هذه الحالات، سيكون لتقدير المدير ما إذا كان يجب توجيههم إلى الموظف المعين أولاً أم لا.

يرجى الرجوع إلى مخطط تدفق شكاوى الوالدين في نهاية هذه السياسة (الملحق الأول).

يجب حل جميع المخاوف في هذه المرحلة أو نقلها إلى المرحلة التالية في غضون 48 ساعة. يجب حل معظم الشكاوى بشكل ودي وغير رسمي في هذه المرحلة. إذا كان الفرد غير راضٍ عن الرد الذي تلقاه ويود أن يأخذ شكواه إلى أبعد من ذلك، فيجب إحالته إلى مسؤول الشكاوى بالمدرسة وإبلاغه بكيفية تصعيد شكواه إلى المرحلة التالية.

❖ المرحلة الثانية: رسمي

يجب أن تأتي جميع الشكاوى التي تصل إلى المرحلة الثانية كتابياً ويجب تسجيلها في "ملف شكاوى المدرسة". سيتم توفير ذلك للجنة المدرسة (مجلس الإدارة) ومفتشي هيئة المعرفة والتنمية البشرية.

قبل الشروع في تحقيق رسمي، سيجتمع عضو من فريق القيادة العليا مع الفرد ومناقشة مخاوفه ورغباته. قد يكون من المناسب والمرضي التوصل إلى حل غير رسمي في هذه المرحلة. إذا لم يكن الأمر كذلك، فسيقوم عضو فريق القيادة العليا بالمضي قدماً وفقاً لسياسة الشكاوى وسيقدم المشورة للوالدين وفقاً لذلك.

في هذه المرحلة، يجب تسجيل جميع الاتصالات بين الأطراف ومراقبتها بعناية باستخدام المعلومات التالية واستخدام نموذج الشكاوى الرسمي (الملحق الثاني):

- اسم المشتكي.
- تاريخ ووقت تقديم الشكاوى.
- تفاصيل الشكاوى.
- كيف يتم / سيتم التحقيق في الشكاوى (بما في ذلك السجلات المكتوبة للمقابلات التي أجريت)؛
- نتائج واستنتاجات التحقيقات.
- استجابة المشتكي (الرضا أو متابعة الشكاوى).

يجب حل جميع المخاوف في هذه المرحلة أو نقلها إلى المرحلة التالية في غضون 48 ساعة.



تقديم شكوى رسمية

(أ) يجب على المدير التنفيذي / مدير المدرسة الاعتراف رسميًا بالشكوى في غضون 24 ساعة من استلامها والبدء في التحقيق.
(ب) سيحتاج المدير التنفيذي / مدير المدرسة إلى التحقيق في الشكوى ومراجعة أي وثائق ومعلومات ذات صلة. إذا لزم الأمر، سيقومون بمقابلة الشهود والحصول على إفادات من المتورطين. إذا كانت الشكوى تتعلق بتلميذ، فعادة ما يتم أيضًا استجواب التلميذ.
(ج) عند اكتمال التحقيق في الشكوى، سيجتمع المدير التنفيذي / مدير المدرسة مع أولياء الأمور لمناقشة النتيجة في غضون 5 أيام عمل من الإقرار. يجب إتاحة فرصة لقاء ومناقشة نتائج التحقيق مع مقدم الشكوى في الوقت المناسب للطرفين. يجب تسجيل محضر الاجتماع (من قبل طرف ثالث) خلال هذه الجلسة، وسيتم بعد ذلك مشاركة سجل مكتوب متفق عليه للمناقشة. يجب أن يسجل المحضر ما إذا كان قد تم تأييد الشكوى أم لا، وأسباب ذلك، والإجراء (إن وجد) الذي سيتم اتخاذه. يجب على جميع الأطراف الحاضرة في الاجتماع التوقيع على المحضر واستلام نسخة منه. يجب أيضًا إرسال نسخة إلى المدرسة.

يتم الاحتفاظ بسجل للشكوى المكتوبة من الوالدين ونقاط الاجتماع في الملفات التالية:

- (أ) في ملف الطالب الشخصي إذا كان يتعلق بالطالب فقط؛
 - (ب) في ملف أعضاء هيئة التدريس لدى المدير التنفيذي / رئيس المدرسة إذا كان يتعلق بهيئة التدريس؛
 - (ج) في ملفات موظفي المدرسة لجميع الموظفين غير الأكاديميين، ومرافق المدرسة، والمسؤول، والموارد البشرية / الحسابات، إذا كان ذلك مناسبًا
 - (د) في ملف شكاوى المدرسة إذا كان يتعلق بالمدرسة بشكل عام
- يجب الاحتفاظ بالسجلات لمدة عامين.

* سيكون الجدول الزمني للتعليقات أثناء استراحة الفصل الدراسي / العطلة العامة 24 ساعة للإقرار بالمشكلة مع وقت استجابة 5 أيام إذا كان من الممكن حل ذلك عبر فريق مكتب الاستقبال. بالنسبة إلى المشكلات التي تم تصعيدها، يجب حلها في غضون 5 أيام عمل أخرى.

❖ المرحلة 3: الإحالة إلى لجنة المدرسة (مجلس الإدارة - المرحلة النهائية)

في حالة استمرار عدم رضا المشتكي عن نتيجة تحقيق المدرسة، يمكن إحالة الأمر إلى لجنة المدرسة (المكونة من ثلاثة (3) أشخاص؛ اثنان (2) من مجلس الإدارة، الذين لا يرتبطون مباشرة بآثار القلق وحزب مستقل واحد (1) للاستئناف. سيطلب العضو المنتخب في لجنة المدرسة تقريرًا كاملاً من المدير التنفيذي / مدير المدرسة جنبًا إلى جنب مع جميع المستندات ذات الصلة. ستقر لجنة المدرسة في غضون 24 ساعة من استلام الإحالة بأن الشكوى قيد المراجعة وسيطلب أو تسأل ولي عما إذا كانوا يرغبون في إضافة مزيد من التفاصيل للنظر فيها في موعد لا يتجاوز 5 أيام عمل بعد الإقرار.

سيتم دعوة الوالدين لحضور اجتماع الفريق مع شخص آخر. سيقدم عضو لجنة المدرسة نتائج اللجنة كتابةً في غضون عشرة (10) أيام عمل من تاريخ جلسة الاستماع.

سيتم توفير جميع النتائج والنتائج التي تم التوصل إليها من اجتماع الهيئة كتابةً وسيتم الاحتفاظ بها في الملف للرجوع إليها أو لأغراض التفتيش في المستقبل.



Nurture
Lifelong
Learning

ARCADIA SCHOOL

www.arcadia.sch.ae

رفع الشكاوى لدى هيئة المعرفة والتنمية البشرية

في حالة عدم قدرة المدرسة على معالجة مخاوف الفرد بما يرضيهم، وهو أمر بعيد الاحتمال، قد يرغب الفرد في الاتصال بالجهة التنظيمية وهي هيئة المعرفة والتنمية البشرية (KHDA) في دبي. يمكن متابعة هذا الخيار حتى لو تم سحب الطفل من المدرسة.

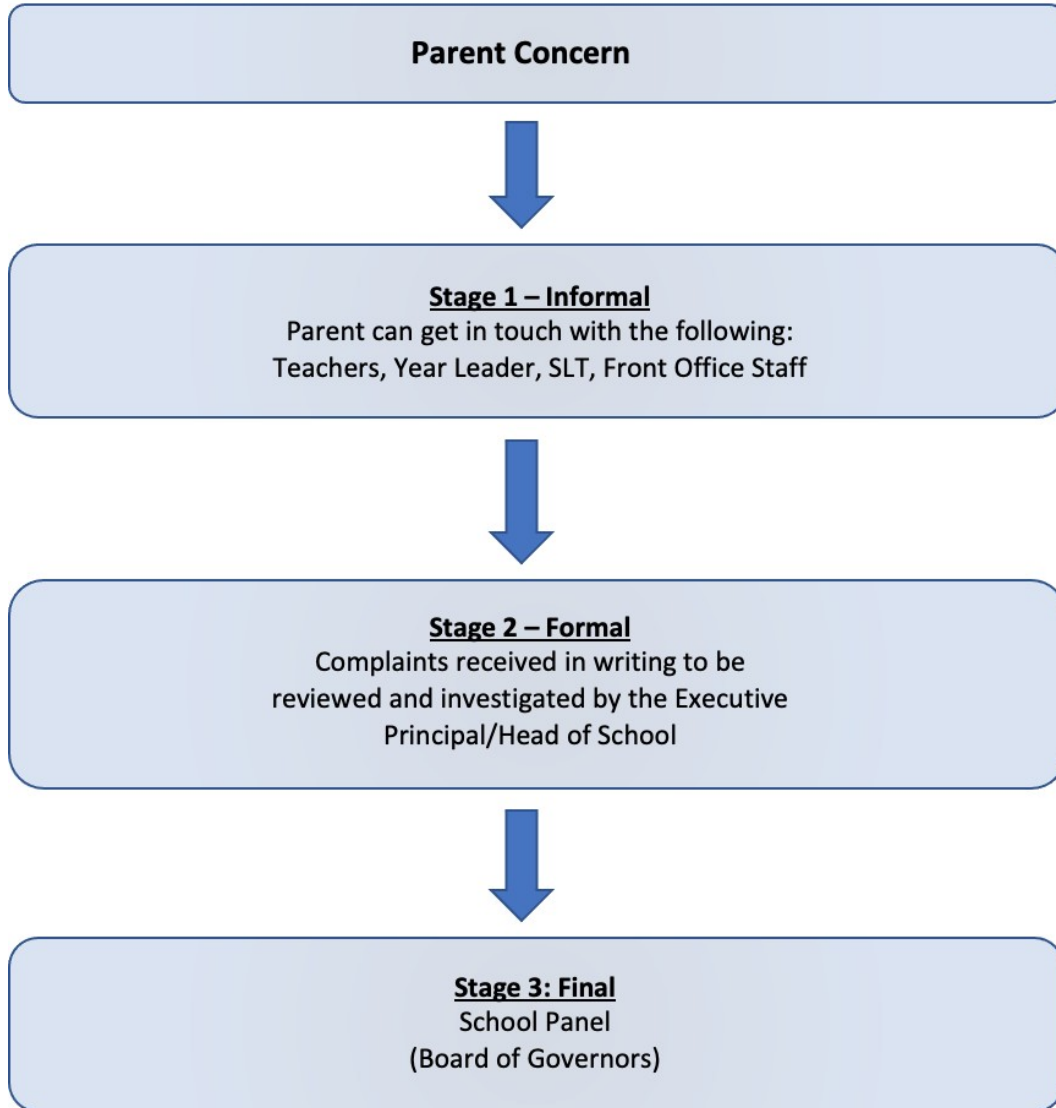
- يمكن للوالدين الاتصال بهيئة المعرفة والتنمية البشرية مباشرة بعد المرحلة الأخيرة أو أي مرحلة من إجراءات تقديم الشكاوى.
- حددنا أدناه تفاصيل الاتصال بهيئة المعرفة والتنمية البشرية.

<http://www.khda.gov.ae/en/aboutus/contactus.aspx>

هيئة المعرفة والتنمية البشرية (KHDA) مبنى 8، المدينة الأكاديمية ،
صندوق بريد 500008، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
هاتف: +971-4-3640000
الفاكس: +971-4-3640001
البريد الإلكتروني: info@khda.gov.ae :
تويتر KHDA\twitter.com



Parent Complaint Flowchart





Nurture
Lifelong
Learning

ARCADIA SCHOOL

www.arcadia.sch.ae

الملحق الثاني

نموذج شكوى رسمي

يتم ملؤها من قبل الوالد / الوالدين

	اسم ولي الامر
	اسم الطالب
	العنوان
	رقم الهاتف
	تفاصيل الشكوى
	الوقت والتاريخ لوقوع الحادث
	الاجراء الذي تم اتخاذه
	عضو المدرسة
	التوقيع
	التاريخ

تم تنفيذ السياسة: أغسطس 2017 تاريخ مراجعة

السياسة: يوليو 2021

مسؤولية السياسة: موافقة مجلس إدارة علاقات الوالدين:

يوليو 2021

الإصدار: 3