أكاديمية شكسبير الدولية

سياسة الشكاوى

مقدمة:

ترحب أكاديمية شكسبير الدولية بتعليقات أصحاب المصلحة ومخاوفهم وشكواهم، حيث انها تعمل على مساعدة المدرسة على تحسين وضمان تقديم أفضل خدمة تلبى احتياجات متلقى الخدمة، ويحق لأي من أصحاب المصلحة القيام بتقديم شكوى تتعلق بالمرافق أو الخدمات التي تقدمها المدرسة.
تأخذ المدرسة أي شكل من أشكال الاستفسار أو الشكوى على محمل جدي وتسعى إلى معالجة الاستفسارات والشكاوى بشكل غير رسمي وسريع حيثما اقتضى الامر ذلك.

الهدف

- تشجيع معالجة الاستفسارات والشكاوى.
- ان تكون السياسة بسيطة وواضحة وقابلة للاستيعاب.
- ان تكون السياسة محايدة وغير عدائية.
- ان تعمل السياسة على التعامل بشكل سريع على معالجة الاستفسارات والشكاوى وفق الأطر الزمنية المحددة للعمل، وكذلك ضمان إبلاغ المشتكين بالتقدم المحرز.
- ان تضمن السياسة إجراء تحقيق كامل وعادل من قبل شخص محايد إذا اقتضت الضرورة ذلك.
- احترام رغبة الأشخاص في السرية، ومشاركة المعلومات على أساس الحاجة إلى المعرفة بتكتم واحترام ومهنية.
- معالجة جميع النقاط المثارة وتقديم استجابة فعالة وإنصاف عادل ومناسب عند الضرورة.

إجراءات الإبلاغ عن الشكاوى

هناك ثلاث مراحل للإبلاغ عن الشكاوى بأكاديمية شكسبير الدولية

المرحلة الاولى: الابلاغ بشكل غير رسمي

من الممكن معالجة الاستفسارات أو الشكاوى بسرعة من قبل أول موظف تتحدث إليه، وقد يكون هذا الموظف معلم صف، او معلم مادة، أو مشرفًا، وعادة ما تتوقع المدرسة من الشاكي الاستفسار او الابلاغ عن المشكلة في غضون 10 أيام دراسية من أي حادث.

1. قم بطرح استفساراتك مع أحد الموظفين، إما شفهيًا أو كتابيًا، وبالنسبة لأولياء الأمور، فيرجى منهم اتباع الاجراءات المدرسية المتبعة للتواصل مع أحد موظفي المدرسة. اما بالنسبة للطلاب، فيمكنهم التواصل مع معلم الصف أو معلم المادة، أو أحد أعضاء فريق العمل المحدد للتعامل مع استفسارات الطلاب (وفق ما تراه المدرسة مناسباً)، كما تود المدرسة التأكيد على طلابها بالتأكد من أخبارهم لأولياء أمورهم أيضًا بتلك التساؤلات.
2. ستقوم المدرسة بالتحقيق في الشكوى والعمل على حلها بأسرع وقت ممكن قدر الامكان، على انه إذا كانت الشكوى محل النظر مغطاة بأي سياسات مدرسية حالية، فستعمل المدرسة على حل الشكوى وفقاً للحلول المنصوص عليها في تلك السياسات، وستقوم المدرسة بإبلاغ الشاكي بالسياسة التي تنطبق عليها الشكوى، وفي حال رغبة الشاكي بالاطلاع على السياسة فبإمكانه الرجوع الى موقع المدرسة الإلكتروني او طلبها من أحد موظفي الاستقبال بالمدرسة.

(الطلاب: إذا كانت الشكوى تتعلق بشيء قد يؤثر على العديد من الطلاب، فقد تقترح المدرسة تحويلها إلى المجلس الطلابي، وبالتالي تحقيق أكبر قدر من المنفعة يشمل عدد أكبر من الطلاب من أي قرار يتم اتخاذه بالشكوى محل النظر.)

3. سيتلقى الشاكي ردًا على شكواه، بصورة شفهية أو كتابية، في غضون 10 أيام دراسية، وفى حالة التأخير، فسيتم إبلاغ الشاكي بالإطار الزمنى للرد.
4. سيتم الاحتفاظ بالشكوى في سجل الشكاوى وكيفية حلها للرجوع إليه في المستقبل.

إذا لم يتم حل الشكوى، أو لم يكن الشاكي راضيًا عن الرد المقدم، يمكن للمشتكى الانتقال إلى المرحلة التالية.

المرحلة الثانية – شكوى رسمية مقدمة الى مدير المدرسة

إذا لم يتم حل الشكوى التي تقدم بها الشاكي في المرحلة الأولى، أو إذا كانت الشكوى تتطلب التعامل بشكل اكثر جدية، يمكن للشاكي تقديم شكوى رسمية إلى مدير المدرسة، حيث يجب تقديم الشكوى في غضون خمسة أيام دراسية من تلقي الرد على الاستفسار المقدم في المرحلة الاولى لعملية الشكوى، حيث انه من مصلحة الجميع حل الشكوى في أقرب وقت ممكن، وفى حال تم تقديم الشكوى مباشرة إلى مدير المدرسة دون طرح التساؤلات مع أحد الموظفين أولاً، فقد يقرر مدير المدرسة أنه يمكن التعامل مع الشكوى بشكل غير رسمي باستخدام المرحلة الأولى من عملية الشكاوى، وسيقوم مدير المدرسة بإحالة الشكوى إلى احد الموظفين للتعامل معها وإخبار المشتكى بما تم بهذا الخصوص.

1. قم برفع الشكوى كتابيًا إلى مدير المدرسة، وبالنسبة لأولياء الامور: يجب أن يوضح مضمون رسالتك موضوع الشكوى، وإذا لم يتم حل شكواك خلال المرحلة الأولى من عملية الشكاوى، أو لم تكن راضيًا عن الرد المقدم بخصوصها، فعليك توضيح ما كنت تراه مناسباً كنتيجة. اما بالنسبة للطلاب: يمكنك التحدث إلى مدير المدرسة بشأن شكواك بدلاً من كتابتها، كما انه يمكنك تطلب بتواجد أحد الاشخاص معك لدعمك خلال الاجتماع، وسيقوم مدير المدرسة بسؤالك عما تبحث عنه كحل أو نتيجة للمشكلة، وسيتم إخطارك أيضًا بكيفية التحقيق في الأمر.
2. سيقوم مدير المدرسة بإخطار الشاكي كتابياً باستلام الشكوى، وبمجرد اكتمال التحقيق فيها، سيقوم مدير المدرسة بالرد كتابيًا على الشكوى، عادةً في غضون 10 أيام من الانتهاء.

المرحلة الثالثة – شكوى رسمية مقدمة الى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي

في حالة عدم حل شكواك، وهو أمر مستبعد الحدوث، يمكنك تقديم شكوى رسمية إلى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي، كما يمكن لأولياء الامور الاتصال بوزارة التربية والتعليم العالي مباشرة بعد المرحلة الأخيرة من إجراءات الشكوى.

Policy Date	**August 2022**	
Review Date	**August 2024**	
Reviewed by	**School Principal**	
Approved by	**Board of Directors**	