

1. المبادئ

1.1 تدرك مدارس الرواد العالمية أن الآباء وأولياء الأمور لهم الحق في تقديم الملاحظات والشكاوى التي يواجهونها وفي التعامل معها بالطريقة المناسبة والصحيحة. ويتمثل أسلوب المدارس في التعامل مع هذه الملاحظات والشكاوى بالالتزام بما يلي:

- تلبية احتياجات طلاب المدارس وأولياء أمورهم
- توفير تجربة تعليمية إسلامية ومحفزة ومتقدمة
- توفير بيئة تعليمية آمنة وداعمة
- بناء العلاقات بين الطلاب وأولياء الأمور ومنسوبي المدارس

1.2 لقد وضعت هذه السياسة والإجراءات المرتبطة بها لضمان التعامل مع الشكاوى والملاحظات بأقصى درجة من الشفافية والمصداقية مع تحمل المسؤولية والالتزام في المواعيد من أجل حل هذه المسائل بما يرضي جميع الأطراف.

1.3 تتيح السياسة إمكانية التعامل مع شكاوى وملاحظات أولياء الأمور المقدمة للمدارس بكفاءة وحساسية وبالقدر المناسب من الاهتمام.

2. الأهداف

2.1 تهدف هذه السياسة إلى ضمان ما يلي:

- تعامل الشخص المناسب من المدارس مع جميع الشكاوى والملاحظات المقدمة من الآباء وأولياء الأمور (وكذلك الطلاب وغيرهم) في أسرع وقت ممكن وبأكبر قدر من التفهم
- التعامل قدر المستطاع مع الملاحظات بطرق غير رسمية
- يجب أن يحصل ولي الأمر أو الطالب أو أي مقدم للشكاوى أن يتم الإجابة على شكواه بعد ثلاث إلى خمس أيام دراسية من تاريخ تقديم الشكاوى، وقد يتمثل ذلك في الإقرار بالشكاوى إن لم يتم حلها نهائيًا.

3. أنواع الشكاوى

3.1 تتعلق ملاحظات وشكاوى أولياء الأمور في الغالب بما يلي:

- المسائل المالية والإدارية
- المسائل الأكاديمية (المقررات وطريق التدريس دون المستوى المرضي وزيادة أو قلة الواجبات المنزلية والخطط الأسبوعية ومستوى التحسن الأكاديمي للطلاب في مادة معينة وغير ذلك)
- الرعاية والإرشاد (الانضباط أو عدم الانضباط والعقوبات غير المناسبة وتحسن المستوى العام للطلاب وعدم ارتياح الطالب)
- حماية الطفل (الإدعاء على الموظفين والتعامل مع المسائل الحساسة)
- صحة الطلاب وسلامتهم والمسائل المتعلقة بالأمن

3.2 في هذه السياسة:

- ❖ يقصد "بالملاحظة" موضوع مثير للاهتمام (نظرًا لأهميته وأثره) يقدم بطريقة غير رسمية من أجل تحسين موقف ما أو تغييره، فعلى سبيل المثال:
أعتقد أن برنامج فصول التقوية الذي تقدمه المدارس غير كافٍ. لا أعتقد أنه يراعي الطلاب الذين يتمتعون بمهارات متقدمة ويريدون المشاركة في إحدى الرياضات التنافسية. أعتقد أن المدرسة عليها أن تعيد النظر في سياستها الخاصة بهذا البرنامج.
- ❖ يقصد "بالشكوى" أي تعبير عن الانتقاد أو الاستياء يطلب فيه مقدم الشكوى إصلاح الموقف أو الإنصاف، فعلى سبيل المثال:
إن معلم ابني لا يتبع الخطة الأسبوعية ويرفع صوته على الطلاب دومًا عندما يطرحون عليه أسئلة. هذا أمر غير مقبول إطلاقًا وأريد من إدارة المدارس أن تجد حلاً لهذه المشكلة في أقرب وقت ممكن.

4. بيان السياسة

- 4.1 تشمل هذه السياسة والإجراءات المتعلقة بها الملاحظات والشكاوى بشأن:
- المسائل العامة الخاصة بسلوك الطلاب المخالف لللائحة الانضباط في المدارس
 - حالات المضايقة أو التحرش داخل الفصل أو بالقرب من المدارس
 - البرامج التعليمية والتقييم ورفع التقارير التعليمية عن الطلاب
 - تواصل الإدارة أو المعلمين مع أولياء الأمور
 - الرسوم المدرسية والأقساط والمبالغ المستحقة والمسائل الإدارية العامة
 - أي أمور أخرى تخص المدارس بخلاف ما يرد تفصيله فيما بعد
- 4.2 ولكن من المهم أن نشدد ونركز على أن دليل السياسة هذا لا يتضمن الأمور التي يمكن الرد فيها والاعتراض عليها في حينها، ومن بين هذه الأمور:
- مشاكل انضباط الطلاب التي تتعلق بفصل الطلاب
 - الشكاوى الخاصة بسلوك وأداء أحد الموظفين والشكاوى التي ينبغي التعامل معها عن طريق إدارة الأداء والتعامل مع التظلمات أو الإجراءات التأديبية
 - الشكاوى التي يقدمها موظفي أحد الأقسام بخصوص طبيعة توظيفهم
 - المسائل الحرجة أو الجنائية الأخرى المتعلقة بالطلاب

5. التنفيذ

5.1 موجز عملية التوجيه (يرجى الرجوع إلى الملحق ١ و ٢ في دليل السياسة)
تقديم ملاحظة أو شكوى وعملية التعامل مع ملاحظات وشكاوى أولياء الأمور

5.2 تقديم ملاحظة أو شكوى

يجب التنويه على ضرورة التزام أولياء الأمور بالإجراءات المحددة في هذه السياسة. وفي حال عدم الالتزام بذلك قد لا يتم التعامل مع الملاحظة أو الشكوى بالطريقة المناسبة والصحيحة.

ملاحظة: لا ينبغي أن يتواصل أولياء الأمور مع أولياء الأمور أو الطلاب الآخرين لتعريفهم بالشكوى أو الملاحظة إذ أن المدارس تتعامل مع المسائل الفردية وتتبع في ذلك الإجراءات الصحيحة.

5.3 الإجراء الرسمي

- المرحلة الأولى: إرسال الملاحظة أو الشكاوى عبر مركز الدعم على الموقع الإلكتروني أو مقابلة أحد منسقي الشكاوى للملاحظة أو الشكاوى (ويشمل ذلك تعبئة نموذج تقديم الشكاوى/الملاحظة - بوابة رقم ٩)
- ✚ يبذل موظفي قسم علاقات أولياء الأمور شتى السبل الممكنة لإيحاء حل للشكاوى أو الملاحظة بطريقة غير رسمية، ولكن في حال تعذر هذه الطريقة، يُتبع الإجراء التالي:
- المرحلة الثانية: توجيه الملاحظة أو الشكاوى إلى الوكيل المختص أو المدير الأكاديمي أو المدير الإداري أو مدير قسم التسجيل أو المشرف المختص (ويشمل ذلك تعبئة نموذج تقديم الشكاوى/الملاحظة)
- المرحلة الثالثة: توجيه الملاحظة أو الشكاوى إلى المدير العام أو الوكيل العام
- المرحلة الرابعة: توجيه الملاحظة أو الشكاوى إلى مجلس إدارة المدارس حتى يُتخذ القرار النهائي

6. إرشادات التعامل مع الملاحظات والشكاوى

- 6.1 في حالة الشكاوى البسيطة قد يستطيع مكتب علاقات أولياء الأمور في أغلب الحالات أن يجد حلاً فوراً للشكاوى (المرحلة الأولى). ولكن يجب في جميع الأحوال تسجيل الشكاوى أو الملاحظة في النموذج المعد لذلك.
- 6.2 في الحالات الحرجة أو التي لا يستطيع مكتب الاستقبال فيها التأكد من الحل، يُطلب من ولي الأمر كتابة الشكاوى أو الملاحظة، ثم توجه الحالة إلى الشخص أو القسم المختص للتعامل معها على الفور في حدود الإطار الزمني المحدد سلفاً. والهدف من ذلك التأكد من عدم وجود تعارض بين محتوى الشكاوى والإجراء الذي يتخذه الشخص الذي يتعامل مع الشكاوى أو الملاحظة.
- 6.3 تُسجل جميع الشكاوى وينظر فيها الموظف الذي يتلقى الشكاوى على وجه السرعة ويحدد لولي الأمر إطاراً زمنياً للتحقق من حالة الشكاوى أو الملاحظة.

7. عملية اتخاذ القرار

- 7.1 في الظروف العادية يتخذ وكيل المرحلة أو المدير الأكاديمي القرار في الشكاوى أو الملاحظة في هذه المرحلة، ولكن لهما أن يكلفا أحد الموظفين بجمع البيانات ومقارنتها لتحري الأمر قبل اتخاذ القرار.
- 7.2 عادة يقرر وكيل المرحلة أو المدير الأكاديمي الحل للمشكلة خلال ثلاث إلى خمس أيام دراسية عقب استلام الشكاوى أو الملاحظة (المرحلة الثانية).
- ✚ في حالة عدم تمكن الوكيل أو المدير الأكاديمي من حل المشكلة، يحق لمقدم الطلب توجيه طلبه إلى الوكيل العام (المرحلة الثالثة).
- 7.3 ولكن في الظروف الاستثنائية يمكن تقرير وقت وإطار زمني أطول إما بالاتفاق بين جميع الأطراف أو بقرار من مجلس إدارة المدارس (برئاسة المدير العام) في حالة عدم الاتفاق.
- 7.4 تضمن الإدارة العليا للمدارس عمل جميع المحاولات للتعامل مع الشكاوى أو الملاحظة في أسرع وقت ممكن. ولكن إذا تضمنت الشكاوى عدد من الطلاب أو مشكلات معقدة: تحتاج الإدارة إلى المزيد من الوقت للتحري في المشكلة وحلها.

تقديم شكوى أو ملاحظة

الملحق الأول

المسألة المطروحة	جهة الاتصال	الكيفية
سلوك وانضباط الطلاب إيقاف الطالب أو فصله من المدرسة - الحالات الحرجة - حالات المضايقة والتحرش	أ/ وجيه سمارة وكيل الثانوي (أمريكي) أ/ صالح زكريا وكيل الثانوي (بريطاني) أ/ فراس الشرع وكيل المرحلة المتوسطة أ/ باجس أبو حسان وكيل المرحلة الابتدائية	• التليفون والبريد الالكتروني • ترتيب مقابلة (ما بين العاشرة إلى الحادية عشرة)
انضباط المعلمين سلوك المعلمين وحضورهم وأدائهم	أ/ وجيه الكيلاني وكيل الثانوي (المنهج الأمريكي) أ/ صالح زكريا وكيل الثانوي (المنهج البريطاني) أ/ باجس أبو حسان وكيل المرحلة المتوسطة أ/ أحمد دعبيس وكيل المرحلة الابتدائية	• تعبئة نموذج تقديم الشكوى أو الملاحظة • التليفون والبريد الالكتروني • ترتيب مقابلة (ما بين العاشرة إلى الحادية عشرة)
الشئون الأكاديمية أنشطة الفصل - منهج المدارس - البرامج التعليمية - التقييم والدرجات	أ/ علي عبد الكريم كمارا (المدير الأكاديمي) أ/ طارق سعيد (المشرف الأكاديمي للمرحلتين المتوسطة والثانوية) أ/ بهوم أسعد (المشرف الأكاديمي للمرحلة الابتدائية) أ/ محمد فوزي (منسق المنهج الأمريكي) أ/ أمان الله حنيفة (منسق المنهج البريطاني)	• تعبئة نموذج تقديم الشكوى أو الملاحظة • التليفون والبريد الالكتروني • ترتيب مقابلة (ما بين العاشرة إلى الحادية عشرة)
إدارة المدارس مشاكل الطلاب المعقدة - سلامة الطلاب - منسوبي المدارس - سياسة المدارس - إدارة المدارس - لوائح الوزارة وسياساتها	الرئيس التنفيذي أ/ فاروق الحارة (الوكيل العام)	• الحضور شخصيًا • تعبئة نموذج تقديم الشكوى أو الملاحظة • التليفون والبريد الالكتروني • ترتيب مقابلة (ما بين التاسعة إلى العاشرة)
الشئون الإدارية والتسجيل والرسوم رسوم الدراسة والمصروفات الأخرى - تسجيل الطلاب - النقل المدرسي - الطلبات العامة	أ/ أحمد درويش (مدير العمليات) أ/ محمد زيدان (مدير قسم الحسابات) أ/ حسين الأنصاري (مدير قسم الحركة)	• الحضور شخصيًا • التليفون والبريد الالكتروني • ترتيب مقابلة (ما بين الثامنة إلى العاشرة)

بروتوكولات التعامل مع شكوى وملاحظات أولياء الأمور

الملحق الثاني



نصائح عامة من أجل اتباع الإجراءات الصحيحة

سيستمع موظفو الرواد إلى الشكاوى والملاحظات ويسهلون عليكم حل كافة المشاكل التي تواجهونها، ويفترض أن يتحلى موظفي الرواد وكذلك أولياء الأمور بالإنصاف في التعامل مع جميع الأطراف، فمن مصلحة أبنائنا جميعاً أن نشكل أسرة تعليمية إسلامية دولية تضمن تحمل المسؤولية عن تلبية احتياجات جميع الطلاب.

في هذا الشأن يمكننا أن نتبع سياسة الباب المفتوح بأن نطلب منكم التعاون وإتباع القواعد التالية:

نأمل منكم التالي:

- يجب أن يتقدم جميع زوار المدارس إلى مكتب علاقات أولياء الأمور بمجرد وصولهم.
- قدم الطلب في أقرب وقت ممكن بعد وقوع الحادثة.
- قدم التفاصيل والمعلومات الحقيقية كتابياً.
- مراعاة واحترام خصوصية جميع الأطراف.
- يجب مراعاة الآداب الإسلامية في كافة الأوقات (مهم جداً).
- ينبغي التحلي بالهدوء والأدب والأمانة والإخلاص.
- يجب الانتباه إلى أن كل منا له حقوق وعليه واجبات ويجب الموازنة بينهما.
- يجب احترام وتفهم وجهات النظر التي يراها كل منا وتقدير الاختلاف بدلاً من إصدار الأحكام وتوجيه اللوم.
- يجب إدراك أننا نسعى لتحقيق نتائج يقبلها جميع الأطراف المعنية.
- إن معلمي الفصول على استعداد دوماً لاستقبالكم في نهاية اليوم الدراسي. في بعض الحالات قد لا يوجد المعلم لأسباب معينة ويمكن حينها تحديد موعد آخر للاجتماع معه بالتنسيق مع مكتب الاستقبال.
- إذا كان ولي الأمر يرى أن المسألة ستستغرق أكثر من ١٠ دقائق لعرضها ومناقشتها؛ يجب عليه التواصل مسبقاً مع مكتب الاستعلامات لترتيب موعد لمقابلة الشخص المختص في وقت يلائم الطرفين.
- يرجى التأكد دوماً من تحديد الغرض من الاجتماع المطلوب.
- يمكن مقابلة المدير العام أو الوكيل العام أو المدير الأكاديمي أو رؤساء الأقسام أو المرشدين الطلابيين أثناء اليوم الدراسي، ولكن حتى تضمن الاجتماع بهم يرجى ترتيب الموعد مسبقاً.
- موظفو مكتب الاستقبال في الرواد موجودون في خدمتكم أثناء أوقات الدوام الرسمية (من يوم الأحد إلى الخميس من الساعة ٦:٣٠ صباحاً حتى ٢:٣٠ عصرًا وفي يوم السبت من الساعة الثامنة حتى الواحدة ظهرًا).
- لا يحق لأولياء الأمور رفع صوتهم على أي من موظفي المدارس خاصة أمام الأطفال.
- ليس من المقبول إبداء أي سلوك عدائي أو التهديد ولن نتهاون مع ذلك.
- لا يحق لأولياء الأمور دخول مباني الدراسة في المدرسة دون الحصول على إذن مسبق من الإدارة.
- نرحب بالآباء وأولياء الأمور في اجتماعات المعلمين مع أولياء الأمور التي تنعقد كل فصل دراسي لمناقشة مستوى التقدم الدراسي مع المعلمين.
- إن كل من يستغل سياسة الباب المفتوح ويسيء استخدامها سيطلب منه الخروج من المدرسة ويمكن ترتيب اجتماع لاحق بعد التنسيق المسبق مع المدارس.

ملخص الإجراءات التي يتبناها ولي الأمر لتقديم الشكاوى والملاحظات (المراحل من ١ إلى ٤)

الملحق الثالث

