سياسة المخاوف والشكاوى

رسالتنا

تتمثل رسالتنا في توفير بيئة تعليمية محفّزة وشاملة ومليئة بالتحديات الإيجابية، تُشجّع كل طالب على تحقيق أقصى إمكاناته على المستويات الفكرية والأكاديمية والاجتماعية والعاطفية .ومن خلال التدريس الملهم، والدعم الفردي المصمّم وفق احتياجات كل طالب، والتجارب التعليمية الهادفة، نعمل على تنمية حب الاستطلاع، والتفكير المستقل، والإبداع، والتحليل النقدي، والمرونة والقدرة على مواجهة التحديات.

ونسعى إلى تمكين طلابنا من مواجهة التحديات بثقة، وتنمية مواهبهم وقدراتهم الفردية، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم، وترسيخ قيم النزاهة واحترام الآخرين .ومن خلال شراكتنا الوثيقة مع أولياء الأمور، نُعِدّ طلابنا ليصبحوا أفراداً يتحلّون بالتعاطف والمسؤولية والانفتاح على العالم، ومزوّدين بالمعارف والمهارات والثقة اللازمة لتحقيق النجاح والإسهام الإيجابي في المجتمع والعالم من حولهم.

الرؤية

يهدف هذا الإطار إلى إعلام ودعم مجتمعنا في فهم الموضوعات والممارسات المقبولة ثقافيًا ضمن السياق التعليمي لدولة الإمارات العربية المتحدة. كما يهدف إلى معالجة المخاوف والشكاوى المقدمة إلى المدرسة في الوقت المناسب، والتعامل معها بفعالية وسرعة، مع تقليل التأثير السلبي على تعلم الطلاب قدر الإمكان، وضمان استمرار الوظيفة الأساسية للمدرسة في التعليم.

الأهداف

تحدد هذه السياسة التوقعات لضمان التزام ممارسات المدرسة بالتشريعات الحالية لدولة الإمارات العربية المتحدة. كما يجب أن توجه المعلمين في تطوير البرامج الدراسية، وضمان توافق الممارسات مع التوقعات الثقافية للدولة، مع التأكيد على أن جميع أفراد المجتمع يفهمون ويحترمون ويلتزمون بمتطلبات دائرة التعليم والمعرفة.(ADEK)

المسؤوليات

المدرسة ستقوم بـ:

- الاستجابة لجميع المخاوف والشكاوى المقدمة في الوقت المناسب.
- مراجعة الممارسات بشكل استباقي عند تلقي أي شكوى أو قلق.
- التحقيق في جميع الشكاوى المقدمة، ومشاركة النتائج مع الجهات الخارجية المعنية، بما في ذلك دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) والشرطة، عند الاقتضاء.
- الاحتفاظ بسجل رسمي لجميع الشكاوى.
- احترام حقوق الأفراد، وعدم مشاركة أي إجراءات متخذة مع الأطراف الأخرى المعنية.

المعلمون سيقومون بـ:

- التواصل مع فريق القيادة العليا قبل مناقشة أي شكوى أو قلق مع أولياء الأمور.
- التواصل مع أولياء الأمور لمعالجة أي مخاوف تم طرحها.
- الحفاظ على النزاهة المهنية في التعامل مع أفراد المجتمع.

العائلات ومقدمو الرعاية يُتوقع منهم:

- تقديم المخاوف والشكاوى مباشرة إلى المدرسة كخطوة أولى.
- الانفتاح على الحلول والتعاون في إيجادها.

معتمد من قِبل :مدير المدرسة

مسؤول عن تحديث الوثيقة :مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE)

تاريخ المراجعة :أكتوبر 2027

توقعات الطلاب:

- يُتوقع من الطلاب إثارة أي مخاوف أو شكاوى مع معلم الصف أو المرشد الأكاديمي.

الاتفاقيات المشتركة
لقد اتفقنا جميعًا على:

- التعامل مع العملية بتركيز على الحلول بدلاً من إلقاء اللوم.
- الاستماع إلى الآخرين ومحاولة فهم وجهات النظر المختلفة.
- التحلي بالاحترام.
- مشاركة المعلومات بصدق والتصرف بأخلاقية.
- عدم نشر أو مشاركة تعليقات خارجية قد تضر بسمعة أي فرد أو سمعة المدرسة.

التعريفات

- **المخاوف :**تعبير عن القلق أو الشك أو عدم الرضا الطفيف بشأن قضية يُنظر إليها على أنها مهمة، حيث يسعى الفرد للحصول على تطمينات بشأنها، وربما يقترح تغييرات لتحسين الوضع. يمكن حل المخاوف من خلال مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني أو اجتماع سريع مع الأطراف المعنية.
- **الشكاوى :**قضية جوهرية تؤثر سلبًا على الأفراد المعنيين بسبب تصرفات أو تقصير معين. تتطلب الشكوى الرسمية اجتماعًا وغالبًا ما تؤدي إلى تحقيق شامل وخطة حل، وقد تسفر عن اتخاذ إجراءات رسمية من قبل دائرة التعليم والمعرفة.(ADEK)

الإجراءات لتقديم مخاوف أو شكاوى:

من يجب الاتصال به؟
في مدرسة أميتي، نتبع نهجًا تدريجيًا لجميع الاتصالات، بما في ذلك المخاوف أو الشكاوى. في أي موقف، يجب على الأفراد البدء بالمستوى الأدنى أو الأكثر ملاءمة. إذا تم تقديم المخاوف أو الشكاوى إلى مستوى أعلى قبل اتخاذ إجراء معقول على مستوى أدنى مناسب، ستقوم المدرسة بإعادة توجيه الشخص المعني. يضمن هذا النهج إشراك الأشخاص المناسبين ويسرّع عملية المعالجة.

معتمد من قِبل :مدير المدرسة

مسؤول عن تحديث الوثيقة :مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE)

تاريخ المراجعة :أكتوبر 2027

معلم فردي / عضو فرد من الطاقم	• المخاوف المتعلقة بالتدريس والتعلم
رئيس السنة الدراسية	• لم يتم حل المشكلة. • المشكلة تتعلق بسلوكيات أو تصرفات تؤثر على المجموعة الدراسية بالكامل فيما يخص المنهج الدراسي أو الامتحانات أو الرحلات الميدانية أو الرعاية الطلابية تم تقديم شكوى بشان تصرفات او افعال احد الطلاب
مدير المدرسة	• لم يتم حل المشكلة أو الشكوى. • تم تقديم شكوى بشأن تصرفات أحد أعضاء الطاقم، أو ثقافة يُعتقد أنها موجودة داخل المدرسة، أو قضية طلابية معقدة أو حساسة بشكل خاص.
نائب مدير المدرسة	• لم يتم حل المشكلة أو الشكوى، أو تتعلق بسياسة المدرسة. • تم تقديم شكوى بشأن تصرفات أو تقاعس أحد أعضاء فريق القيادة التعليمية. • الشكوى تشير إلى أن هناك حاجة لاتخاذ إجراء فوري بشأن أحد أعضاء الطاقم.
المدير	• لم يتم حل المشكلة أو الشكوى. • تم تقديم شكوى بشأن تصرفات أو تقاعس أحد أعضاء فريق القيادة التجارية أو نائب المدير. • إذا لزم الأمر، يحق للمدير تصعيد القضية إلى مجلس الإدارة. • شكوى جسيمة قد تترتب عليها تبعات قانونية.

معتمد من قِبل :مدير المدرسة

مسؤول عن تحديث الوثيقة :مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE)

تاريخ المراجعة :أكتوبر 2027

كيفية تقديم المخاوف أو الشكاوى

المخاوف:
يمكن تقديم المخاوف من خلال مكالمة هاتفية، أو بريد إلكتروني، أو شخصيًا. ويمكن توجيهها إلى مسؤول علاقات أولياء الأمور أو إلى المعلم المعني.

الشكاوى:
يجب تقديم الشكوى عبر رسالة مكتوبة موجهة إلى الشخص المعني، ويجب أن تتضمن العناصر التالية:

1. اسم مقدم الشكوى.
2. وصف مختصر للمشكلة.
3. ذكر الأفراد المعنيين.
4. طلب واضح لعقد اجتماع أو مناقشة.

العملية والمنهجية
تسعى مدرسة أميتي الدولية - أبوظبي إلى اتباع نهج واضح لمعالجة المخاوف والشكاوى المقدمة أو المقدمة رسميًا.

الخطوة الأولى	معلم الفصل / المعلم المسؤول	• يمكن حل المخاوف في هذه المرحلة من خلال المناقشة والتعاون والتواصل الرسمي. • يجب على مقدم الشكوى تحديد موعد مع المعلم المعني لمناقشة القضايا المحددة. • سيتم ترتيب اجتماع خلال 1 إلى 3 أيام عمل. • سيتم تسجيل محضر الاجتماع للاستخدام الداخلي، وسيتم مشاركة النتيجة عبر البريد الإلكتروني مع مقدم الشكوى.
الخطوة الثانية	مدير المدرسة	• إذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن الاقتراحات المقدمة أو التعديلات التي قام بها المعلم/المعلم المسؤول، يجب إبلاغ مدير المدرسة عبر تواصل كتابي. • سيتم ترتيب اجتماع لمناقشة التفاصيل خلال 3 إلى 5 أيام عمل. • سيتم تسجيل محضر الاجتماع. • سيتم إرسال بريد إلكتروني يتضمن القرارات التي تم اتخاذها والتي تم الاتفاق عليها إلى مقدم الشكوى.

معتمد من قِبل :مدير المدرسة

مسؤول عن تحديث الوثيقة :مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE)

تاريخ المراجعة :أكتوبر 2027

الخطوة الثالثة	نائب المدير	• إذا استمر عدم حل المشكلة، يجب إبلاغ نائب المدير عبر تواصل كتابي. سيقوم نائب المدير أولاً بالتحقيق في القضية عن كثب، وسيتم إرسال الرد خلال عشرة أيام عمل. إذا كان هناك تأخير، سيتم إرسال رسالة توضح سبب التأخير. سيحاول نائب المدير أولاً حل المشكلة من خلال استفسار، وإذا لزم الأمر، قد يُطلب من مقدم الشكوى الحضور للاجتماع. • بمجرد حل المشكلة واتخاذ القرار، سيتم إعلام مقدم الشكوى عبر البريد الإلكتروني. سيقوم نائب المدير أيضًا بإبلاغ المدير بشأن الحل وخطة العمل المتبعة. • سيتم إتمام هذه العملية بالكامل خلال 5 إلى 7 أيام عمل.
الخطوة الرابعة	المدير	• إذا ظل مقدم الشكوى غير راضٍ عن الحل الذي قدمه نائب المدير، يمكنه/ها التواصل مع المدير عبر تواصل كتابي خلال 5 أيام من القرار الذي قدمه نائب المدير نيابة عن المدرسة. • سيتم الاعتراف بالطلب من قبل المدير خلال 3 إلى 5 أيام عمل. • سيتم التحقيق في الشكوى مرة أخرى وحلها خلال 7 إلى 10 أيام عمل. بمجرد اتخاذ القرار، سيتم إبلاغ مقدم الشكوى.

معتمد من قِبل :مدير المدرسة

مسؤول عن تحديث الوثيقة :مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE)

تاريخ المراجعة :أكتوبر 2027

لجنة الشكاوى المدرسية

في الحالات التي لا يمكن فيها التوصل إلى حل مُرضٍ، سيقوم مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE) بتشكيل لجنة الشكاوى المدرسية وترتيب اجتماع خلال 48 ساعة من الإخطار بعدم قبول الحل.

ستتكون اللجنة من الأعضاء التاليين:

- المدير (أو من ينوب عنه)
- المرشد الطلابي
- أحد أعضاء فريق القيادة العليا(SLT)
- أعضاء آخرون من الموظفين حسب الحاجة (على سبيل المثال: رئيس قسم الدمج)

إذا كانت الشكوى موجهة ضد المدير، فسيحل أحد أعضاء مجلس الأمناء محل المدير كرئيس للجنة الشكاوى المدرسية.

سيتم مشاركة محضر الاجتماع والقرار النهائي خلال يومي عمل من تاريخ الاجتماع.

معتمد من قِبل :مدير المدرسة

مسؤول عن تحديث الوثيقة :مسؤول علاقات أولياء الأمور (PRE)

تاريخ المراجعة :أكتوبر 2027