

## مدرسة لطيفة للبنات ومدرسة راشد للبنين

### كيفية معالجة الشكاوي والأمور التي تثير القلق

يكون أحياناً لدى أولياء الأمور أو من ينوب عنهم بعض التساؤلات أو القلق أو بعض الشكاوي التي يودون سماع إجابات عنها أو حلاً لها. وهنا يقع على عاتق المدرستين مسؤولية التعامل بتفهم وإنصاف تجاه الأمور التي تسبب ذلك.

من الأفضل حل المواضيع بشكل غير رسمي من خلال اللقاءات والمناقشات، ومع ذلك فقد تكون هناك مواضيع مثيرة للقلق أو شكاوي تحتاج إلى المزيد من النقاش والمداولة.

نتوقع من أولياء الأمور الرجوع إلى هذا الإجراء في المواضيع التي قد تثير القلق أو لحل أية نزاعات داخل المدرسة.

وسيكون من الضروري نقل الشكوى إلى المرحلة التالية فقط في حال كان الشخص - مُقدم الشكوى - غير راضٍ عن النتيجة التي حصل عليها في المرحلة السابقة.

لا ينبغي للشكاوي أن تتعدى أية مرحلة من المراحل، ولكن قد يكون ذلك ضرورياً في بعض الحالات فعلى سبيل المثال، إذا كانت الشكوى حول مدرّسي الفصول أو مدرّسي المواد المختصين، فيسُنظر مدير المدرسة في هذه الحالة، وستكون هذه المرحلة الثالثة، متجاوزاً بذلك المرحلتين الأولى والثانية.

#### القسم الابتدائي

المرحلة 1 إذا كان لدى ولي الأمر أو المسؤول أية تساؤلات أو أمر يثير قلقه، عليه الاجتماع بشكل مباشر مع الشخص المسؤول عن اتخاذ القرار. وغالباً يكون هذا الشخص مدرّس الصف أو مدرّس المادة المختصة في القسم الابتدائي. وتقع مسؤولية سلامة الطالب في بداية ونهاية اليوم الدراسي على عاتق جميع المدرسين لذا فإنه من الأفضل تحديد موعد للاجتماع بالمدرّس في وقت يكون متفرغاً ليعطي كل انتباهه ويكون قادراً على الإجابة عن أي طلب أو استفسار وفي حال عدم التمكن من مقابلة المدرّس، فيمكنكم التواصل مع رئيسة القسم.

المرحلة 2 إذا لم يكن ولي الأمر راضياً عن الاجتماع، فعليه تحديد موعد للاجتماع مع مدير قسم المرحلة الابتدائية. عند طلب الموعد، نرجو من أولياء الأمور توضيح طبيعة الشكوى أو الموضوع الذي يثير قلقهم ليتسنى لرئيس القسم الابتدائي فرصة التحضير للاجتماع الذي سيُحدد خلال ثلاثة أيام عمل.

#### القسم الثانوي

المرحلة 1 إذا كان لدى ولي الأمر أو المسؤول أية تساؤلات أو أمر يثير قلقه، عليه الاجتماع بشكل مباشر مع الشخص المسؤول عن اتخاذ القرار. غالباً يكون هذا الشخص مربّي الصف أو مدرّس المادة المختصة في القسم الثانوي. أما إذا كانت المشكلة تتعلق بالأمور اللامنهجية مثل السلوك أو الحضور فيكون رئيس السنة هو الشخص الأنسب لمقابلاته أولاً. وتقع مسؤولية سلامة الطالب في بداية ونهاية اليوم الدراسي على عاتق

جميع المدرسين لذا فإنه من الأفضل تحديد موعد للاجتماع بالمدرّس في وقت يكون فيه متفرغاً ليعطي كل انتباهه ويكون قادراً على الإجابة عن أي طلب أو استفسار .

المرحلة 2 إذا لم يكن ولي الأمر راضياً عن الاجتماع، فعليه تحديد موعد للاجتماع مع نائب المدير، وعند طلب الموعد، نرجو من أولياء الأمور توضيح طبيعة الشكوى أو الموضوع الذي يثير قلقهم ليتسنى لنائب المدير فرصة التحضير للاجتماع الذي سيُحدد خلال ثلاثة أيام عمل.

### نقل الشكوى إلى مرحلة أخرى

المرحلة 3 إذا لم تحل المشكلة فعلى ولي الأمر تقديم طلب للاجتماع مع مدير أو مديرة المدرسة. وسيتم تحديد موعد الاجتماع خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب. أثناء هذا الاجتماع سوف تُبذل كل الجهود والمحاولات للوصول إلى حل لأية مواضيع مُعلّقة.

المرحلة 4 المواضيع المُعلّقة سوف يتم تحويلها إلى اللجنة التنفيذية.

### الأمر المثيرة للقلق أو الشكاوي التي تُرفع من قِبل السلطات العليا

تُجري المدرسة تحقيقاً عاجلاً في الأمور المثيرة للقلق أو الشكاوي التي تُرفع من قِبل السلطات العليا. ثم يتم إرسال رد أولي إلى الجهات المعنية خلال ثلاثة أيام عمل. وفي حال كانت الشكوى جديّة وتتضمن سلامة الطالب، حينها يتم إيقاف الموظف عن العمل في المدرسة حتى ينتهي التحقيق.

ينبغي أن يشير هذا الرد إلى ما توصلت إليه التحقيقات وأية إجراءات اتخذتها المدرسة ويوفر بيانات عن أية تحقيقات أخرى أو إجراءات أو توصيات قد تُطلب.

### الشكاوي المتسلسلة والمستمرة

سوف تبذل كلتا المدرستين ما بوسعهما لمساعدة الأشخاص المتصلين بالمدرسة، لتقديم شكوى أو من لديهم قلق تجاه أي شيء أو من يرغبون في معرفة معلومات أخرى. ومع ذلك، قد يتكرر في بعض الحالات اتصال شخص بالمدرسة حول النقاط نفسها أو من يطلب من المدرسة إعادة النظر في مشكلته، وقد تبقى الشكوى دون حل مُرضٍ بالرغم من اتباع جميع الخطوات اللازمة.

يجب على المدرسة أن لا تتوقف عن الاستجابة لمجرد صعوبة التعامل مع الشخص أو بسبب طرحه أسئلة معقدة، وعلى الرغم من ذلك فقد يسبب سلوك فردي قديراً كبيراً من الاضطراب وقد ترغب المدرسة في تطبيق استراتيجية اتصال محددة كتخصيص نقطة اتصال واحدة عن طريق عنوان البريد الإلكتروني أو عن طريق الحد من عدد المرات التي يتصل فيها، كوضع عدد محدد من الاتصالات خلال الفصل الدراسي الواحد. وعلى المدرسة أن تتأكد من التعامل بشكل مدروس تجاه أية شكوى مقدمة.