

المقدمة

نلتزم في أكاديمية المها للبنين بتوفير تعليم عالي الجودة وضمان رعاية نجاح طلابنا، وندرك أنه قد تطرأ بعض التحديات أو المشكلات من حين إلى آخر، ومن هنا يمكن أن نتعاون بفاعلية للتصدي لهذه التحديات ولتحقيق أقصى فائدة لنجاح طلابنا. ومن المهم جدًا اتباع الخطوات الصحيحة عندما تطرأ أي مشكلة.

الهدف من هذه السياسة

هدفنا الأساسي هو حلّ المواقف بشكل تعاوني، مع التركيز على مصلحة طلابنا في الأكاديمية، ونحن نعتز بقيمة التواصل البناء ونركز على الشفافية والمشاركة الفعالة لأولياء الأمور في سير العملية التعليمية. تهدف الإجراءات الواردة في هذا الدليل الإرشادي إلى:

- تقليل عدد الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور.
- حلّ المشكلات بطريقة أكثر كفاءة وفي الوقت المناسب.
- تحسين جودة التعليم في أكاديميتنا وضمان استمرار تلبية توقعاتنا العالية باستمرار.
- حماية مصالح الطلاب وأولياء الأمور بشكل فعال ومستدام.

لجنة شكاوى أولياء الأمور

تمثل لجنة شكاوى أولياء الأمور في أكاديمية المها للبنين مبادرة رائعة تعكس روح التعاون داخل مؤسستنا التعليمية. وتهدف هذه اللجنة إلى تعزيز التواصل المفتوح والتعاون البناء بين أولياء الأمور وإدارة الأكاديمية.

يتمحور الهدف الأساسي حول إنشاء منصة تمكن أولياء الأمور التعبير عن مخاوفهم ومشاركة الملاحظات بطريقة بناءة. وتأتي هذه المبادرة للدعم الفعال للسياسة السلوكية للأكاديمية، وتهدف إلى ضمان توافر بيئة مدرسية متناغمة ومحترمة.

تتمثل مهمة هذه اللجنة في الحيلولة دون أن تؤثر الاختلافات في الرأي سلبًا على طلابنا نفسيًا وأكاديميًا، ومواصلة تحسين جودة أداء مدرستنا بشكل شامل.

أعضاء اللجنة

تتكوّن لجنة الشكاوى من:

- مدير الأكاديمية (رئيس اللجنة): شجاع الدين
- مديرة الطفولة المبكرة: هيلغا سكوت
- نائبة مديرة مرحلة الطفولة المبكرة: زوي هوولاند
- مدير المرحلة الابتدائية: ستيفن بالمر
- نائبة المديرة للمرحلة الابتدائية: بيبي نانابهاي
- نائب مدير المرحلة الإعدادية والثانوية: حسين حسن
- مديرة مركز دعم التعلم: أمل عاطف
- منسّق التربية الإسلامية: وليد رشاد
- الأخصائية الاجتماعية: مروة حافظ

قنوات الشكاوى

يجب اتباع الخطوات أدناه عند تقديم شكوى:

الخطوة 1: المناقشة غير الرسمية

إذا كانت لديك أية مخاوف أو شكوى؛ فإننا نشجعك بشدة على بدء التّقاش بشكل غير رسميّ مع معلّم الصّفّ أو إحدى موظّفي الأكاديمية المعنيّين؛ إذ يمكن حلّ معظم المشكلات من خلال الحوار المفتوح في هذه المرحلة. وسيقوم المعلم بإكمال نموذج الملاحظات وحفظ نسخة منه في ملف الطالب إذا تمّ حلّ المشكلة.

الخطوة 2: الشكوى الرسميّة

إذا لم تُحلّ الشّكوى بعد المناقشة غير الرسميّة، أو إذا كان وليّ الأمر يشعر بعدم الارتياح لمناقشتها مباشرة مع المعلّم أو الموظّف المعنيّ، فيمكنه تقديم الشّكوى مكتوبة رسميّاً. ولذلك؛ يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التّفصيل حول المشكلة والحلّ المطلوب. ويمكن لوليّ الأمر الحصول على نموذج الشّكوى من قسم الاستقبال في الأكاديمية أو موقع الأكاديمية الإلكترونيّ أو من خلال الرّابط أدناه:



نموذج الشكوى.docx

بإمكان وليّ الأمر إرسال تعبئة نموذج الشكوى وإرساله إلى أيّ بريد مذكور أدناه:

مرحلة الطفولة المبكرة: besma.sliti@amab.com.qa

المرحلة الابتدائية: shimaa.sakr@amab.com.qa

المرحلة الإعداديّة والثّانويّة: Abdueraouf.Abdoesalam@amab.com.qa

شكوى عامّة: jehan.amer@amab.com.qa

وبإمكان وليّ الأمر تعبئة نموذج الشّكوى وتسليمه إلى موظّفة الاستقبال؛ ليتمّ تسليمه إلى سكرتير/ سكرتيرة القسم المعنيّ.

الخطوة 3 : استعراض الشّكوى من

قبل لجنة الشّكاوى

عند استلام الشّكوى الرسميّة، ستقوم لجنة الشّكاوى بإجراء تحقيق شامل في الشّكوى، قد يشمل ذلك عقد اجتماع مع وليّ الأمر أو مع الطّالب و التّحدّث مع المعلّم/ الموظّف المعنيّ، ومراجعة كاميرات الأكاديمية، وجمع المعلومات اللازمة، ويرجى منحنا يومين لإتمام هذه الإجراءات.

الخطوة 4: اجتماع مناقشة الحلول الممكنة

بعد انتهاء التّحقيق، سيتمّ تحديد موعد للاجتماع مع وليّ الامر ومناقشة الحلول الممكنة، قد يحضر هذا الاجتماع إداريين، أو معلّمين، أو أطراف أخرى معنيّة بموضوع الشّكوى، بما في ذلك ممثّل من لجنة الشّكاوى.

إنّ هدفنا هو الوصول إلى حلّ يرضي جميع الأطراف، ويعود بالنفع على الطالب بالدرجة الأولى. وسوف تقوم سكرتير/سكرتيرة القسم المعنيّ بالتواصل مع وليّ الأمر؛ لتحديد موعد الاجتماع، وستعمل لجنة الشكاوى على حلّ الشكاوى فيما لا يزيد على ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى. وفور حلّ الشكاوى، سوف تقوم الأكاديمية بإغلاق ملف الشكاوى إما بالاتصال بوليّ الأمر وإما بإرسال رسالة نصيّة أو بريد إلكترونيّ؛ لتأكيد إغلاق الشكاوى.

الشكاوى التي لم يتمّ حلّها

سوف يتمّ بذل كلّ جهد لضمان حلّ الشكاوى على مستوى الأكاديمية. ومع ذلك في الحالات التي يكون فيها أولياء الأمور غير راضين عن الإجراءات المتخذة لحلّ الشكاوى؛ فإنّ إدارة الأكاديمية سوف تقوم بتقديم تقرير كامل باللّغة العربية إلى إدارة شكاوى المدارس الخاصة، متضمّنًا جميع الإجراءات التي تمّ اتّخاذها، مع إرفاق الأدلّة التي تدعم أو تنفي الشكاوى خلال مدّة أقصاها خمسة أيّام عمل.

سجلّ الشكاوى

جميع الشكاوى تخضع لما يأتي:

- لتجنب حدوث اعتراضات أو خلافات لاحقة حول ما تمّ مناقشته سابقًا، سيتمّ الاحتفاظ بمحاضر موجزة عن الاجتماعات والمكالمات الهاتفية، وسوف يتمّ مشاركة نسخة من أيّ ردّ مكتوب مع أولياء الأمور وإضافة نسخة على النظام الخاصّ بالأكاديمية.
- قد يُطلب من مقدّم الشكاوى التوقيع على هذه التقارير / المحاضر؛ إقرارًا بالتوصّل إلى نتيجة ناجحة أو أنّه تمّ تنفيذ محتواها.
- رفض التوقيع أو الموافقة لا يعني أنّ التقارير / المحاضر غير دقيقة أو غير صالحة أو أنّه لم يتمّ تنفيذ الإجراء المناسب.

السريّة

سوف يتمّ التعامل مع شكاوى وليّ الأمر بأقصى درجات السريّة، كما سوف يتمّ مشاركة المعلومات المتعلقة بالشكاوى مع الأفراد المعنيّين بها فقط.

الشكاوى مجهولة المصدر

للأسف لن نتمكن من التعامل مع الشكاوى مجهولة المصدر؛ لأنّ ذلك يمنع سير إجراءات الشكاوى بطريقة صحيحة، ولن يمكننا من إيجاد حلّ. نحن نشجّع على التواصل المفتوح، ونهدف إلى بناء الثقة مع جميع أصحاب المصلحة.

التغذية الراجعة من أولياء الأمور من أجل التحسين المستمرّ

التغذية الراجعة التي يقدّمها أولياء الأمور ذات قيمة بالنسبة إلينا، وهي تساهم في التحسين المستمرّ لأكاديميتنا. وبدورنا، فإننا نشجّع دائمًا على مشاركة التجارب الإيجابية والملحوظات؛ لأنّها تساعدنا على تحسين البيئة التعليميّة لجميع الطلاب وسوف يتمّ منح أولياء الأمور فرصًا إضافية للتعبير عن آرائهم من خلال استطلاعات الرّأي السنويّة.