

أكاديمية الدوحة

سياسة تقديم الملاحظات من قبل أولياء الأمور

آخر تحديث لهذه السياسة : سبتمبر ٢٠٢٣
المراجعة القادمة: أغسطس ٢٠٢٤ أو كما هو مطلوب

الهدف من السياسة:

بالطبع، أولياء الأمور مرحب بهم في تقديم الملاحظات إلى المدرسة في أي وقت من خلال الهاتف، البريد الإلكتروني وشخصياً. تشير هذه السياسة على وجه التحديد إلى الإجراء الذي تهدف المدرسة إلى اتباعها إذا كان لدى ولي الأمر شكوى، مخاوف أو اعتراض.

الدوافع المنطقية لهذه السياسة:

في أكاديمية الدوحة، هدفنا هو العمل عن قرب مع أولياء أمور أبنائنا كشركاء في تعليم أبنائهم. نحن ندرك طموحات أولياء الأمور لتطور أبنائهم في أكاديمية الدوحة. ووفقاً لرؤيتنا ورسالتنا في المدرسة، هدفنا هو دعم تطور طلابنا بشكل شامل - فكرياً واجتماعياً وعاطفياً وجسدياً وروحياً، ونعتقد أن أولياء أمورهم يشتركون معنا في هذه الطموحات والقيم. معاً، أولياء أمور وموظفوا المدرسة، لدينا توقعات عالية من طلابنا ومن بعضنا البعض. ندرك أن الأطفال وكذلك البالغين يمكن أن يتعلموا من أخطائهم، وأن الأخطاء جزءاً طبيعياً من تعليمنا. إننا بالطبع نهدف إلى إزالة أو على الأقل تقليل فرص حدوث الأخطاء التي تهدد رفاهية طلابنا وموظفينا وأولياء الأمور من خلال السياسات والممارسات. ومع ذلك، ندرك أيضاً أن الحوادث والأخطاء قد تحدث، وأن مهمتنا كمدرسة هي التعلم منها واتخاذ تدابير لمنع تكرار مثل هذه الأحداث. توضح هذه السياسة التدابير التي نتخذها مدرستنا للحد من تصعيد الشكاوى وما هي الإجراءات التي سنتخذها كمدرسة في حالة وجود شكاوى. يجب على الموظفين الذين يواجهون شكاوى الرجوع إلى دليل الموظف للتوجيه بشأن الشكاوى.

بالطبع، على الرغم من أننا نشعر بسعادة أكبر كمدرسة عندما لا تُثار أي قضايا أو تُثار قليلاً من قبل أولياء الأمور، إلا أننا ندرك أنه من الطبيعي في المدارس أن يقدم أولياء الأمور استفساراتهم ومخاوفهم لنا. بقدر الإمكان، هدفنا هو معالجة أي مخاوف قبل أن يشعر الوالد بضرورة تقديم شكوى رسمية. كمدرسة، نقبل بالكامل أن وزارة التعليم (MOE) تقدم حواجزاً إضافية في النهاية لمعالجة الأخطاء المحتملة، وأن أولياء الأمور لديهم وزارة التعليم كقناة رسمية إذا كانوا يعتقدون أن هناك شيئاً ما قد حدث بشكل خطير والذي قد لم تعالجه المدرسة بشكل كامل. ومع ذلك، نتوقع من أولياء الأمور أن يتيحوا للمدرسة معالجة الاستفسارات والمخاوف المثارة خلال الجدول الزمني المتفق عليه مسبقاً والمناسب قبل رفع الاستفسارات على الفور إلى وزارة التعليم في شكل شكوى رسمية.

توقعات جميع أصحاب المصلحة:

في أديارنا كمربين في المدرسة وفي المنزل، نتوقع من أولياء الأمور أن يتقدموا إلينا بمخاوفهم وشكاويهم بطريقة لائقة وهادئة من خلال قنوات التواصل الصحيحة (المبينة أدناه). ندرك بالطبع أنه في حالة وقوع أخطاء خطيرة، يمكن أن ترتفع مشاعر القلق، وأن هذا أمر طبيعي إذا كانت سلامة الطفل في شك أو مهددة فعلاً. قدر الإمكان، نطلب من جميع الكبار أن يتذكروا أنهم نماذج أمام أطفالهم وأطفال الآخرين، وأن الطريقة التي نتعامل بها مع القلق هي شكل مهم من أشكال التعليم بحد ذاته.

منع وقوع المخاوف / الشكاوى:

بشكل عام، يتعين على قيادة المدرسة والإدارة أن تتحمل مسؤولية الإشراف على السير اليومي للسلس لجميع جوانب المدرسة:

• الأكاديمية (بما في ذلك دعم تكنولوجيا المعلومات).

• القبول والتسجيل.

• الأمور المالية.

• العمليات (المرافق ووسائل النقل).

من المتوقع أن يضع كل رئيس قسم السياسات والإجراءات اللازمة التي توضح وظائف المدرسة المتوقعة ويقوم بمراجعتها وتحديثها. من مسؤولية المدرسة توفير السياسات ذات الصلة للأهالي، ومن مسؤولية الأهالي التعرف على السياسات المشتركة وقراءة الاتصالات المنتظمة للمدرسة. بشكل روتيني، تتلقى المدرسة تحديثات وتوجيهات من وزارة التربية والتعليم، ومن مسؤولية منسق وزارة التربية والتعليم في المدرسة تمرير هذه المعلومات بسرعة إلى نائب المدير والمدير، اللذين سينشرون هذه المعلومات حسب الاقتضاء للموظفين والمدرسين ذوي الصلة للمتابعة. يلتقي نائب المدير و/أو المدير بشكل دوري مع مفتش المدرسة المعين من قبل وزارة التربية والتعليم لمراجعة السياسات والإجراءات المطلوبة وتحديثها وفقاً لذلك.

معالجة الشكاوى:

إذا شعر ولي الأمر بأن المدرسة لم تكن على المستوى المتوقع من معالجة المخاوف، نطلب أن يتم إبلاغ المدرسة بالقلق في أقرب وقت ممكن. يمكن رفع الشكاوى والاستفسارات منخفضة المستوى إلى موظفي التعليم في أوقات استلام وتسليم الطلاب. وذلك لضمان توافر

الموظفين وعدم تعطيل وقت الدراسة، نطلب من أولياء الأمور الذين يرغبون في مناقشة قلقهم تحديد موعد عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف عبر سكرتير القسم أو المساعد الشخصي المعني:

رقم التحويل الداخلي	هاتف المدرسة	البريد الإلكتروني	الفرع	القسم	إسم العائلة	الإسم الأول	الوظيفة
٧٤٢	40202742	a.oesat@dohaacademy.net	الوعب	الثانوية	عويسات	أسماء	سكرتير مدرسة الأولاد
799	40202799	conie.canete@dohaacademy.net	الوعب	-	Canete	Conie	سكرتير معجل الإداق و المساهم الضيق للرئيس التنفيذي
-	44675327	privateoffice@alfalehgroup.com	الوعب	-	مصباح أبو حجلة	مي	مساهم ضيق للرئيس المؤسس
799	40202799	michel.lahayon@dohaacademy.net	الوعب	-	Jean Lahayon	Michel	مساهم تنفيذي لمعجل الإدارة
-	44697908	nourhan.ashraf@dohaacademy.net	روضة الدوحة الدولية	المدرسة	أفرو محمد	نورهان	سكرتير المدرسة الوزارة
762	40202762	jozaphin.saad@dohaacademy.net	الوعب	الثانوية	سعد	جوزافين	سكرتير مدرسة البنات
٧٩٦	٤٠٢٠٢٧٩٦	nour.elzarad@dohaacademy.net	الوعب	المدرسة	زهو الزرد	نور	منسقة الوزارة
778	40202778	yomna.elakhdar@dohaacademy.net	الوعب	المدرسة	الأخضر	يمى	المساهم التنفيذي لمدو الأكاديمية
710	40202710	soha.aly@dohaacademy.net	الوعب	الإبتدائي	على	هبة	سكرتير الإبتدائي
-	44143704	marwa.elazab@dohaacademy.net	سلوى	المدرسة	عبد الله العزب	مروة	سكرتير و منسقة الوزارة

يمكن أيضاً للإداريين و سكرتارية المدرسة مساعدة الطلاب وأولياء الأمور لتوجيههم إلى الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم لرفع الشكاوى و المخاوف التي لديهم. بغض النظر عن طبيعة المخاوف، إذا شعر الأهالي بأن قلقهم من نوع خطير و/أو أنه لا يتم التعامل معه من قبل المدرسة، يجب أن يخبروا نائب المدير (shane.foley@dohaacademy.net) و/أو المدير (principal@dohaacademy.net ؛ edward.cooper@dohaacademy.net).

الجدول أدناه يوضح قنوات التواصل المتوقعة لمعالجة الشكاوى حسب النوع والمستوى:

نوع المخاوف/ الشكاوى	مستوى المخاوف/ الشكاوى	يتم التوجه إلى	للمتابعة إن لم الأمر
الأكاديمية (على سبيل المثال ط يتفقد بتقم الطلاب وسلوكه وعلاقاته)	منخفض	معلم الصف و المادة	مدير القسم و منسقة الرئيس
الأكاديمية (لن يتم التقم المستو و الأكو حلق و القضايا الرعوية)	متوسط	منسقة الرئيس	مدير المدرسة
الأكاديمية (لن يتم التقم الجاهم العالج و القضايا الرعوية)	عالي	مدير المدرسة	منسقة المدو و المدير
رعوي الطفق / مخظو الحماية	عالي	مدير المدرسة	منسقة المدو و المدير
مخظو حلق بشأ الإداق الأكاديمية للمدرسة	متوسط عالي	مدير المدرسة و منسقة المدو / المدو (حسب المشكلة)	الرئيس التنفيذي اعتمادا مع هذه القضية
المخظو المتعلقة بالعمليا للمدرسة (الصحة والسلامة والنق والمرافق)	منخفض عالي	مدو المرافق	منسقة المدير/المدير
مخظو بشأ الحسابات / القضايا المالية	منخفض عالي	مدير الحسابات	المدو المالي و منسقة المدو / المدو حسب المشكلة

Offering Children An Education For Life
الحياة

تمنح الأكاديمية الطلاب تعليماً مدى

Salwa Campus 691 Ibn Houd Street, Mamoura, Doha, Qatar, PO Box 9691 | +974 44509917

www.dohaacademy.sch.qa

Al Waab Campus 220 Duhail Street, Al Waab, Doha Qatar, PO Box 9691 | +974 40202700

عند استلام أي شكوى، ستقوم المدرسة بإرسال تأكيد استلامها عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف خلال ٢٤ ساعة من استلامها وتقديم مخطط موجز للمتابعة المخططة. ستولي المدرسة بالطبع الأولوية للشكاوى عالية المستوى واتخاذ إجراءات عاجلة حسب ما يقتضي الأمر. سيتضمن ذلك اجتماعاً في نفس اليوم، قدر الإمكان، مع الأشخاص المعنيين وأي شخص آخر ذو صلة بالقضية. بالنسبة للشكاوى منخفضة ومتوسطة المستوى، ستهدف المدرسة إلى عقد اجتماع تكميلي خلال ٤٨ ساعة. من أجل تسريع عملية حل المشكلة، نطلب من أولياء الأمور توفير أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول المشكلة في المرة الأولى. قد تكون الاجتماعات الأولية ضرورية لتوضيح التفاصيل بالإضافة إلى تقديم الملاحظات. ستسعى المدرسة إلى التواصل بشكل موحد عن الإجراءات المتفق عليها كرد على المخاوف أو الشكاوى في غضون ٧٢ ساعة. قد تشمل الإجراءات المتفق عليها جدول زمني يمتد إلى ما بعد هذه الفترة، على سبيل المثال عندما تتطلب الشكاوى فترة مطولة من المراقبة والوقت لتوثيق أي تأثير مخطط. نطلب من أولياء الأمور الالتزام بهذه الجداول الزمنية قبل تصعيد الشكاوى.

طبيعة/مستوى الشكاوى سيحدد من قبل موظفي المدرسة المشاركين. إذا شعر ولي الأمر بأن المدرسة لم تأخذ قلقه بجدية كافية أو أن طبيعة القلق تبرر تقديمه إلى وزارة التعليم، فيمكنه القيام بذلك باستخدام الاستمارة الرسمية للشكاوى وإرسالها إلى: ps-complaint@edu.gov.qa

إذا تلقت المدرسة إخطاراً بشكاوى ولي الأمر من وزارة التعليم، سيعين المدير "لجنة الشكاوى" وفقاً لإرشادات وزارة التعليم واعتماداً على طبيعة الشكاوى. ستقوم اللجنة، برئاسة المدير أو نائب المدير، بالتحقيق الدقيق في الشكاوى والرد على وزارة التعليم وفقاً للمواعيد المذكورة أعلاه. ستقدم المدرسة ملخصاً للاستجابة للشكاوى في نموذج الشكاوى الخاص بوزارة التعليم وتقديمه مع أي أدلة مطلوبة أو تقرير مفصل عن المدرسة. يجب على المدرسة أن تسعى لتضمين رد ولي الأمر / الوصي على إجراءات المدرسة في نموذج الشكاوى.

إذا احتاجت المدرسة إلى دعم أو إرشاد بشأن شكوى رسمية، يجب عليها الاتصال بالبريد الإلكتروني: ps-complaint@edu.gov.qa

يحق للمدرسة أخذ الإجراءات اللازمة ضد الشكاوى الكيدية المقدمة من قبل ولي الأمر، بعد التحقق والتأكيد على صحة هذه الإدعاءات من وزارة التعليم والتعليم العالي.

تفادي الشكاوى و المخاوف - معلومات إضافية:

كما ذكر أعلاه، تتوقع أكاديمية الدوحة أعلى توقعات من أصحاب المصلحة وتسعى إلى تنظيم وتحقيق التنسيق في جميع عملياتها من خلال سياستها وإجراءاتها المنشورة. من بين هذه الأمور، تأتي أهمية قواعد السلوك للطلاب والموظفين.

علاوة على ذلك، تقدم المدرسة تدريباً للموظفين للتعامل مع السلوكيات التحديثة حتى يمكن تهدئة القلق الذي يتسم بطبيعة عاطفية خاصة .

في جميع الحالات، نتوقع من أن يتم التعامل مع القلق والشكاوى بطريقة مناسبة وأن يتم المتابعة في مكان خاص وسري. لهذا السبب، تتوفر غرفة الاجتماعات بجوار مكتب المدير للقاءات و المحافظة على السرية.

اسم السياسة: مخاوف ولي الأمر وإجراءات الشكاوى		
تاريخ الإنشاء: سبتمبر ٢٠٢٣	تاريخ آخر تعديل: -	تاريخ التعديل القادم: مايو ٢٠٢٤ (أو كما يتطلب)
تمت المراجعة بواسطة: مدير الأكاديمية	تمت الموافقة عليه من قبل: الرئيس التنفيذي / الرئيس	
ختم المدرسة:		

