



مدرسة درم الدوحة للبنات

سياسة الشكاوي

سبتمبر 2025

تم مراجعتها من قبل: جو هايوارد – مديرة المدرسة

VALUES

قيمي ترسم هويتي

MARK VALUES AND QATARI VALUES ARE AT THE HEART OF A
DURHAM GIRL

المقدمة

لطالما افتخرت مدرسة درم الدوحة للبنات بجودة التعليم والرعاية التربوية المقدمة لطلاباتها. ومع ذلك، في حال وجود أي شكوى من قبل أولياء الأمور أو الطالبات (باستثناء الشكاوى المتعلقة بالإجراءات التأديبية التي تخضع لإجراءات منفصلة)، فإن المدرسة تلتزم بالتعامل معها وفقاً لهذه السياسة والإجراءات المعتمدة. ملاحظة: لا تنطبق هذه الإجراءات على الشكاوى المتعلقة بقرارات الفصل أو الاستبعاد المدرسي.

ما الذي يُعد شكوى؟

لأغراض هذه السياسة، تُعتبر الشكاوى المقدمة من ولي الأمر أو الطالبة على النحو التالي:

1. أي مسألة يثيرها ولي الأمر أو الطالبة ويصرّحان بشكل واضح برغبتهم في التعامل معها كشكوى.
 2. أي مسألة يثيرها ولي الأمر أو الطالبة ويتم تصعيدها إلى أحد أعضاء فريق القيادة العليا بسبب عدم التمكن من حلها من قبل أعضاء آخرين من الموظفين. وفي هذه الحالة، يتم تسجيلها كشكوى حتى وإن لم يطلب ولي الأمر ذلك بشكل صريح.
- وقد تكون الشكاوى متعلقة بالمدرسة بشكل عام، أو بقسم محدد داخل المدرسة، أو بأحد أعضاء الهيئة التعليمية أو الإدارية.

آلية التعامل مع الشكاوى

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بجدية وخصوصية وحساسية مناسبة. وتؤكد المدرسة لأولياء الأمور أنها تستمع إلى ملاحظاتهم وتأخذها على محمل الجد. وفي حال وجود أي استفسار حول ما إذا كان ينبغي تصعيد موضوع معين كشكوى، يرجى التواصل في المرحلة الأولى مع معلمة الصف، أو معلمة المادة، أو رئيسة المرحلة، أو مساعدة مديرة المدرسة لمناقشة الأمر.

تسجيل الشكاوى

يتم الاحتفاظ بسجل خطي لجميع الملاحظات والشكاوى التي لا يمكن حلها بصورة غير رسمية، وقد يتضمن ذلك – عند الاقتضاء – المعلومات التالية:

- تاريخ طرح الموضوع
- اسم ولي الأمر
- اسم الطالبة
- وصف مختصر للمشكلة
- موقع حفظ الملف (إن وجد)

- اسم الموظف المسؤول عن متابعة الموضوع
- ملخص مختصر للإجراء أو النتيجة

ويتم توثيق الإجراءات التي اتخذتها المدرسة سواء تم اعتماد الشكوى أو لم يتم اعتمادها.

المرحلة الأولى – الحل غير الرسمي

- تأمل المدرسة أن يتم حل معظم الشكاوى والملاحظات بسرعة وبصورة غير رسمية.
 - يُشجّع جميع أعضاء الهيئة التعليمية والإدارية على التعامل مع ملاحظات أو شكاوى أولياء الأمور أو الطالبات ضمن نطاق مسؤولياتهم. ومع ذلك، ينبغي على أولياء الأمور في حال وجود شكوى التواصل في البداية مع معلمة المادة، أو معلمة الصف، أو معلمة الفصل الخاصة بابنتهم. وفي العديد من الحالات، يتم حل الموضوع مباشرة بهذه الطريقة بما يحقق رضا ولي الأمر. وإذا لم يتمكن الموظف المعني من حل الموضوع بشكل مستقل، فقد يكون من الضروري استشارة رئيسة القسم، أو رئيسة المرحلة، أو إحدى نائبات المديرية.
 - أما الشكاوى المقدمة مباشرة إلى رئيسة القسم، أو أحد أعضاء فريق القيادة العليا، أو مديرة المدرسة، فعادةً ما يتم تحويلها إلى معلمة الصف أو معلمة المادة أو معلمة الفصل المعنية، ما لم ترَ الجهة المستلمة أنه من المناسب التعامل مع الموضوع بشكل شخصي.
 - تقوم معلمة الصف أو معلمة الفصل أو معلمة المادة بالاحتفاظ بسجل خطي لجميع الملاحظات والشكاوى، مع توثيق تاريخ استلامها. وإذا لم يتم حل الموضوع خلال خمسة أيام عمل، أو في حال عدم التوصل إلى حل مُرضٍ بين ولي الأمر والمعلمة المعنية، فسيتم توجيه أولياء الأمور إلى متابعة الشكوى وفقاً للمرحلة الثانية من هذه الإجراءات.
- *ويقصد بـ "أيام العمل" أيام العمل الرسمية خلال الفصل الدراسي.

المرحلة الثانية – الحل الرسمي

- إذا تعذر حل الشكوى بصورة غير رسمية، فيتعين على أولياء الأمور تقديم شكاوهم خطياً إلى مديرة المدرسة. وستقوم المديرية، بعد دراسة الشكوى، بتحديد الإجراء المناسب الذي ينبغي اتخاذه.
- وفي معظم الحالات، ستقوم مديرة المدرسة أو أحد أعضاء الإدارة العليا بعقد اجتماع أو التواصل مع أولياء الأمور أو الطالبة المعنية، وذلك عادة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى، لمناقشة الموضوع. وخلال الإجازات الرسمية، سيتم التعامل مع الشكاوى بأسرع وقت ممكن، إلا أن غياب بعض الموظفين قد يؤدي إلى حدوث بعض التأخير.
- إذا أمكن، سيتم التوصل إلى حل خلال هذه المرحلة.

• وقد يستدعي الأمر إجراء مزيد من التحقيقات عند الحاجة.

• وبمجرد اقتناع المدرسة بأنه تم التحقق – قدر الإمكان – من جميع الحقائق ذات الصلة، سيتم اتخاذ قرار وإبلاغ ولي الأمر به خطياً. ويتم ذلك خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى أثناء الفصل الدراسي، وخلال خمسة عشر يوم عمل أثناء فترة الإجازات.

• وإذا لم يكن أولياء الأمور راضين عن القرار، فيمكنهم الانتقال إلى المرحلة الثالثة من هذه الإجراءات.

وفي حال تقديم الشكوى خلال فترة الإجازات، ستبذل المدرسة كل جهد ممكن للالتزام بالإطار الزمني المذكور أعلاه، وسيتم إبقاء أولياء الأمور على اطلاع كامل في حال تعذر ذلك بسبب ظروف تتعلق ويُقصد بعدم توفر الموظفين غيابهم أو عدم إمكانية تواجدهم خلال تلك الفترة. وعلى الرغم من أن جميع الشكاوى الرسمية يجب أن تُقدَّم خطياً إلى مديرة المدرسة، فإن ذلك لا يعني أن المرحلة الرسمية يتم تفعيلها تلقائياً بمجرد التعبير عن قلق أو ملاحظة كتابياً إلى المديرية، سواء كان ذلك بخط اليد أو عبر البريد الإلكتروني.

فعادةً لا يتم الانتقال إلى المرحلة الرسمية إلا بعد النظر في الموضوع أولاً ضمن المرحلة غير الرسمية، وفقط إذا أبدى مقدم الشكوى رغبته في تصعيد المسألة إلى المرحلة الرسمية. وإذا تم التواصل مباشرة مع مديرة المدرسة من قبل أحد أولياء الأمور بشأن شكوى أو ملاحظة أولية، فقد تقوم المديرية بتكليف إحدى نائبات المديرية أو إحدى مديرات المراحل بالتعامل مع الموضوع في البداية وفقاً لإجراءات المرحلة الأولى (الحل غير الرسمي).

وفي حال كانت الشكوى الرسمية متعلقة بمديرة المدرسة، فيجب توجيه الشكوى إلى مالك المدرسة نيابةً عن مجموعة ISP – السيد كام بهامرا، عبر البريد الإلكتروني التالي:

jmatina@ispschools.com

وبديلاً عن ذلك، إذا شعر ولي الأمر بأن الشكوى لم تتم معالجتها بالشكل الكافي أو المناسب خلال المرحلتين الأولى والثانية، فيمكنه الانتقال إلى المرحلة الثالثة، أو التواصل مباشرة مع وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي في دولة قطر عبر بوابة الاستفسارات والشكاوى من خلال الرابط التالي:

<https://privateschools.edu.gov.qa/Pages/home.aspx>

المرحلة الثانية (ب) – إشراك وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي

يحق لولي الأمر في أي وقت تقديم شكوى مباشرة إلى الوزارة. وعلى الرغم من أن سياسة وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي تشجع أولياء الأمور على استخدام البوابة الإلكترونية لتقديم الشكاوى، إلا أنه يمكن أيضاً تقديم الشكاوى بشكل مباشر وشخصي إلى الوزارة.

وفي كلتا الحالتين، يتم اتباع الإجراءات التالية:

1. تقوم الوزارة بإبلاغ المدرسة بتقديم شكوى وإذا لم يكن ولي الأمر قد تواصل مسبقاً مع المدرسة بخصوص الشكوى، فسيتم توجيهه أولاً إلى اتباع الإجراءات المدرسية الموضحة أعلاه.
2. إذا تبين أن الشكوى تستحق النظر ولم يتم التحقيق فيها مسبقاً، يتم إرسال زيارة ميدانية أو بريد إلكتروني إلى المدرسة يتضمن تفاصيل الشكوى مع طلب تقديم الأدلة والمستندات ذات الصلة.
3. تلتزم المدرسة بإرسال تقرير كامل مرفقاً بالأدلة التي تدعم أو تنفي الادعاء، ويجب إرسال هذا التقرير باللغة العربية ومن خلال البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالمدرسة لدى الوزارة.
4. إذا تبين أن الشكوى المقدمة من ولي الأمر صحيحة، فستتلقى المدرسة إنذاراً رسمياً. وقد يُسجل هذا الإنذار ضمن سجل المدرسة، أو قد تفرض الوزارة عقوبات إضافية بحسب ما تراه مناسباً.

المرحلة الثالثة – جلسة لجنة الشكاوى

- إذا رغب أولياء الأمور في الانتقال إلى المرحلة الثالثة (بعد عدم التوصل إلى حل في المراحل السابقة)، فسيتم إحالتهم إلى لجنة الشكاوى المخولة بعقد جلسات الاستماع الخاصة بالشكاوى. وستُعقد جلسة استماع ما لم يوضح ولي الأمر لاحقاً أنه أصبح راضياً عن النتيجة ولا يرغب في متابعة الإجراءات.
- وفي حال عدم ممارسة ولي الأمر حقه في حضور جلسة الاستماع، فإن ذلك لا يعفي المدرسة من التزامها بعقد جلسة الاستماع وفقاً لما تنص عليه هذه السياسة. وستكون ترتيبات الجلسة معقولة ومناسبة بما يسهل حضور أولياء الأمور.
- بعد ذلك، تُحال الشكوى إلى لجنة الشكاوى للنظر فيها. وتتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل ممن ليس لهم ارتباط مباشر بالمسائل الواردة في الشكوى، على أن يكون أحد الأعضاء من خارج الكادر الوظيفي للمدرسة، وليس عضواً في مجلس إدارة المدرسة، وغير مشارك في إدارة المدرسة أو تشغيلها. ويتم تعيين أعضاء اللجنة من قبل لجنة الشكاوى. وتتولى مساعدة مديرة المدرسة، نيابةً عن اللجنة، تأكيد استلام الشكوى وتحديد موعد جلسة الاستماع في أقرب وقت ممكن، وعادة خلال خمسة عشر يوم عمل.
- وإذا رأت اللجنة ضرورة لذلك، فقد تطلب تقديم تفاصيل إضافية تتعلق بالشكوى أو بأي مسألة مرتبطة بها قبل موعد الجلسة. ويتم تزويد جميع الأطراف بنسخ من تلك التفاصيل قبل موعد الجلسة بخمسة أيام عمل على الأقل. وفي هذه المرحلة، تُعتبر الجلسة مراجعة شاملة لموضوع الشكوى من جميع جوانبه، وليست مجرد مراجعة شكلية للتأكد من اتباع الإجراءات.
- يحق لأولياء الأمور اصطحاب مرافق معهم إلى جلسة الاستماع، مثل أحد الأقارب أو المعلمين أو الأصدقاء. وعادةً لا يكون التمثيل القانوني مناسباً في هذه المرحلة. كما يجب التنويه إلى أن حق أولياء الأمور في طلب حضور جلسة اللجنة أو المشاركة فيها لا يسقط حتى في حال التهديد باتخاذ إجراءات قانونية أو البدء بها.

- وإذا أمكن، ستسعى اللجنة إلى حل الشكاوى مباشرة دون الحاجة إلى إجراء تحقيقات إضافية.
- وفي حال الحاجة إلى مزيد من التحقيق، ستقرر اللجنة آلية إجراء ذلك. وبعد دراسة جميع الوقائع ذات الصلة بعناية، ستتوصل اللجنة إلى قرار وقد تقدم توصيات مناسبة، وذلك خلال خمسة أيام عمل من تاريخ الجلسة. وستقوم اللجنة بإبلاغ أولياء الأمور خطياً بالقرار وأسبابه، ويُعد قرار اللجنة نهائياً. كما سيتم إرسال نتائج اللجنة وأي توصيات – إن وجدت – خطياً إلى أولياء الأمور، ومديرة المدرسة، ومجلس إدارة المدرسة، والشخص محل الشكاوى عند الاقتضاء.

السرية والخصوصية

- سيتم التعامل مع شكاوى وملاحظات أولياء الأمور بسرية واحترام تام. وستقتصر معرفة تفاصيل الشكاوى أو الملاحظة على مديرة المدرسة والأشخاص المعنيين مباشرة بالموضوع. كما تؤكد المدرسة أن الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور لن تنعكس سلباً على الطالبات بأي شكل من الأشكال.
- ومع ذلك، لا يمكن للمدرسة أن تستبعد تماماً الحاجة إلى إبلاغ جهات خارجية ذات صلة خارج المدرسة بمضمون الشكاوى وهوية الأطراف المعنية، وذلك فقط في الحالات التي تستدعي ذلك، مثل وجود خطر يتعلق بسلامة الطالبة أو الحاجة إلى إحالة الموضوع إلى الشرطة أو إلى جهات مختصة أخرى. وفي حال حدوث ذلك، سيتم إبلاغ ولي الأمر مقدم الشكاوى بشكل كامل مسبقاً.
- وسيتم إبلاغ أولياء الأمور سنوياً بعدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام الأكاديمي وفي حال تكرار محاولات ولي الأمر لطرح الشكاوى نفسها بعد أن تم النظر فيها ضمن المراحل الثلاث كافة، فقد يُعتبر ذلك خارج نطاق هذه السياسة والإجراءات المعتمدة.
- كما أن أي شكاوى تُقدّم بخصوص طالبة غادرت المدرسة لن تندرج ضمن نطاق هذه الإجراءات، وسيتم التعامل معها وفقاً للإرشادات أو التشريعات المعمول بها بحسب طبيعة الشكاوى.
- وعليه، ننصح المدرسة أولياء الأمور بطرح أي ملاحظات أو مشكلات في الوقت المناسب، بما يتيح التعامل معها ومعالجتها بصورة سريعة وفعّالة.

نموذج الشكاوي

	التاريخ
	مقدم الشكوى
	اسم الطالبة
	محتوى الشكوى
	تم التعامل مع المشكلة من قبل
	الاجراءات المتخذة
	النتيجة
	التوقيع
	التاريخ