سياسة الشكاوي

تماشيا مع وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي – تعميم رقم 4 لعام 2023

المحتوى:

1-الأهداف

2- نطاق تطبيق الشكاوي

3- الأدوار والمسؤوليات

4- تقديم الشكوى

5- التحقيق في الشكوى

6-مراجعة فريق اللجنة التنفيذية

7- النتيجة

8- شكاوي متواترة غير معقولة

9- شكاوي متكررة

10- حفظ السجلات

11- ترتيبات الإشراف و المتابعة

1- الأهداف

تسعى المدرسة المغاربية الدولية شارلمان إلى الوفاء بالتزاماتها عند الرد على شكاوي أولياء أمور الطلبة بالمدرسة و غيرهم.

و عليه, تهدف عند الرد على الشكاوي إلى:

- تبني أسلوب حيادي و غير تخاصمي/ معاد
- إجراء تحقيق كامل و عادل من قبل شخص أو هيئة مستقلة إذا لزم الأمر
- تناول جميع النقاط المطروحة و تقديم استجابة سريعة و فعالة, من خلال تواصل إدارة المدرسة مع ولي الأمر أو الطالب أو أي مقدم للشكوى و الإجابة على شكواه خلال48 ساعة كأقصى تقدير
- احترام رغبة أصحاب الشكوى في الاحتفاظ بالسرية و الخصوصية
- التأكد من أي قرارات تتخذها إدارة المدرسة كونها قانونية و عقلانية و عادلة و متناسبة
- الاستمرار باطلاع المشتكين على سير عملية الشكاوي أو التقدم المحرز بها
- النظر في سبل الاستفادة من الشكوى لإثراء و تحسين عمليات تقييم المدرسة
- بهدف منح مقدم الشكوى الفرصة لإكمال إجراءات الشكوى يتم نشر هذه السياسة و توفيرها على موقع المدرسة

2- نطاق تطبيق الشكاوي

اثر تلقي الشكاوي تعتزم إدارة المدرسة حلها أو تسويتها بشكل غير رسمي و في أسرع وقت ممكن وعليه فإنها ترحب بجميع أولياء الأمور لمناقشة مخاوفهم مع المعنيين في هيئة التدريس بالمدرسة و بشكل فردي من خلال عقد اجتماعات خاصة و معينة للتواصل بأولياء الأمور.

نود أن نشير إلى أنه في بداية كل عام دراسي يتم تحديد جدول مقابلات بين المدرسين و أولياء الأمور يتم إرساله عبر وسائل التواصل مع المدرسة

جدول الاجتماعات الأسبوعية مع أولياء الأمور 2026/2025

Professeur	Permanence	Horaire
Français		
Samira Ben Salah	Dimanche	10h50-11h30
Safa Bichiou	Lundi	9h50-10h30
Amna el Matri	Lundi	9h50-10h30
Med Adnan Nouasri	Lundi	10h50-11h30
Roudaina Beskri	Lundi	10h50-11h30
Sara Bel Friekh	Mercredi	11h50-12h30
Liliane Tabbiza	Mardi	10h50-11h30
Med Amine Saidani	Mercredi	11h50-12h30
Azdamou Najat	Jeudi	9h50-10h30
Mathématiques		
Sarra Ben Youssef	Mardi	10h50-11h30
Moez Abbes	Dimanche	11h50-12h30
Sarah Ben Djadid	Mardi	11h50-12h30
SVT		
Norhène Békir	Lundi	9h50-10h30
Aoussa Hana	Lundi	9h50-10h30
Histoire Géographie EMC		
Hamida Baccouche	Dimanche	11h50-12h30
Anglais		
Asma Ibrahimi	Dimanche	10h50-11h30
Mourad Khellou	Jeudi	10h50-11h30
Sami Ben Sghaier	Dimanche	9h50-10h30
Messaoud Merabet	Lundi	9h50-10h30
Najla Ayadi	Lundi	9h50-10h30

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم

Physique Chimie et Technologie		
Thameur Hedli	Lundi	11h50-12h30

Arabe		
Dhouha Mesadek	Lundi	9h50-10h30
Nesrine Khaterchi	Lundi	10h50-11h30
Hichem Salhi	Dimanche	10h50-11h30
Jassem Lassoued	Mercredi	8h50-9h30
Mohsen Lhioui	Lundi	8h50-9h30

Espagnol		
Manel Hassayoune	Mercredi	12h50-13h30

Informatique/ Sciences Numériques		
Amira Ben Mustapha	Jeudi	8h50-9h30

Histoire de Qatar et Education Islamique		
Najjar Mahmoud	Lundi	10h50-11h30
Tijani Segni	Lundi	10h50-11h30
Lamia Labidi	Lundi	11h50-12h30

Musique		
Riadh Mahjoub	Lundi	11h50-12h30

Art plastique		
Ekram Mhenni	Mercredi	9h50-10h30

Éducation Physique et Sportive		
Abdallah Ganfoudi	Mardi	10h50-11h30
Ghada Maknine	Mardi	11h-11h30

إلى جانب تعيين مجلس أمناء الأمور يتم إنتخاب أعضائه من قبل أولياء الأمور وفق شروط معينة يتم تحديدها من قبل إدارة المدرسة كما يتم مشاركة مهام مجلس أمناء الأمور مع كل أولياء الأمور بهدف معالجة مخاوفهم بدقة و سرعة

3- الأدوار و المسؤوليات

1.3- المشتكي/ صاحب الشكوى

يحصل مقدم الشكوى على استجابة أسرع و أكثر فعالية في حال اتبع هذه الإجراءات :

- التعاون مع إدارة مدرسة اثر تقديم الشكوى من خلال الحضور إلى المواعيد التي تحددها إدارة المدرسة, الرد على الرسائل و الاتصالات الواردة من إدارة المدرسة
- التعامل باحترام مع جميع المعنيين
- عدم نشر تفاصيل الشكوى على وسائل التواصل الاجتماعي

2.3- لجنة الشكاوي

يتم تعيين أفراد لمعاينة الشكوى و التأكد من الحقائق و الحل. و سيتم الإفادة بالحلول عبر لجنة الشكاوي

مهام اللجنة الخاصة بالشكاوي:

متابعة الشكاوي و المقترحات المقدمة من قبل أولياء الأمور, المعلمين و الموظفين بالمدرسة وحلها بكل عدالة وشفافية , كما تعمل لجنة الشكاوي على الاستفادة من الاقتراحات والأفكار التي يتم تلقيها من مختلف الجهات من اجل التحسين والتطوير في خدمات المؤسسة وأدائها باستمرار.

أعضاء اللجنة الخاصة بالشكاوي

رئيس اللجنة	مدير المدرسة أو نائب المدير الإداري أو نائب رئيس مجلس الإدارة
أعضاء اللجنة	نائب رئيس مجلس الإدارة
	منسقة شؤون الطلبة
	أساتاذة منسقين

نوع الشكوى	وظيفة متابع الشكوى
الشكاوي المتعلقة بأولياء الأمور الشكاوي المتعلقة بالمعلمين الشكاوي المتعلقة بالموظفين	مدير المدرسة
الشكاوي الأكاديمية	مدير المدرسة أو الأساتذة المنسقون
التواصل مع أولياء الأمور لإلمامهم تلقي مختلف الشكاوي و التنسيق مع المتابعين بمستجدات شكواهم	مسؤولة العلاقات العامة
الشكاوي المتعلقة بسلوك الطلبة	مسؤولة الحياة المدرسية أو الأخصائية الاجتماعية
الشكاوي المتعلقة بدعم نتائج الطلبة	مدير المدرسة
الشكاوي المتعلقة بالمسائل المالية : الزي المدرسي/ النقل المدرسي	مسؤول قسم المالية
الشكاوي المتعلقة بالتسجيل	مسؤول قسم التسجيل
مقترحات عامة تتعلق بالمدرسة	رئيس مجلس الإدارة

سيستند أعضاء لجنة الشكاوي خلال متابعة الشكاوي المقدمة على سياسة السلوك المعلنة للمدرسة و لهم الحرية في طلب المشورة من إدارة المدارس و رياض الأطفال الخاصة في وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي في حال تطلب الأمر الدعم اللازم.

4- تقديم الشكوى :

- على أولياء الأمور في المقام الأول تقديم الشكاوي إلى لجنة الشكاوي بالمدرسة من خلال كتابة بريد الكتروني إلى العنوان التالي:

- communication@ecolecharlemagne.com
- comite.parents@ecolecharlemagne.com

أو عبر برنامج التواصل مع الإدارة و الكادر الأكاديمي برونوت

- يجب على متقدم الشكوى تقديم و تزويد تفاصيل مثل التواريخ, و الأوقات ذات الصلة وأسماء شهود الأحداث, إلى جانب نسخ من أي مستندات ذات صلة بالشكوى

1-4 النطاق الزمني

ستقوم المدرسة بالإقرار باستلام أي شكوى في **غضون 24 ساعة**

إذا كانت الشكوى جدية و خطيرة (على سبيل المثال: مخاوف تتعلق بالأمن و الحماية أو الصحة و السلامة)فسيتم ترتيب مقابلة مع أولياء الأمور على الفور, أما بالنسبة للأمور غير المرتبطة بالحماية أو الصحة أو السلامة فيتم ترتيب و تنسيق اجتماع في غضون يومين عمل من تاريخ استلام الشكوى.

- من المتوقع أن يرفع صاحب الشكوى, الشكوى المعنية وقت الحدوث إلى أفراد الطاقم في المدرسة حيث ستنظر المدرسة في استثناءات لهذا الإطار الزمني و الظروف التي حالت دون تقديم شكوى في ذلك الوقت بهدف التحقق من الشكوى بطريقة عادلة .

- عند تقديم الشكاوي خارج وقت الفصل الدراسي المحدد, ستعتبر المدرسة استلامها الشكوى في اليوم الدراسي التالي.

- إذا لم تتمكن المدرسة في أي وقت الإيفاء بالإطار الزمني المنصوص عليه في هذه السياسة, فستقوم بما يلي:
- تحديد إطار زمني جديد مع مقدم الشكوى
- إرسال تفاصيل الموعد النهائي الجديد إلى مقدم الشكوى و شرح أسباب التأخير.
- في معظم الحالات يتم إغلاق الشكوى في غضون 3 أيام عمل من استلام الشكوى
- في الحالات الأكثر جدية, قد يكون من الضروري إحالة الشكوى إلى أعضاء اللجنة التنفيذية بالمدرسة.

5- التحقيق في الشكوى

تقوم المدرسة بتوضيح:

- وقائع الشكوى

- الأفراد المعنية بالشكوى
- إيجاد الحلول المناسبة للشكوى

❖ تقوم لجنة الشكاوي ب :

- مقابلة جميع الأطراف المعنية, و تسجيل الملاحظات المتعلقة بالشكوى
- معاينة السجلات وأي أدلة مكتوبة و الاحتفاظ بها بشكل امن
- إعداد تقرير شامل يتضمن الحقائق الحلول المحتملة
- إبلاغ أولياء خلال الإطار الزمني المنصوص عليه في هذه السياسة

❖ يتولى رئيس لجنة الشكاوي المهام التالية :

- ترأس الاجتماع مع ضمان معاملة جميع الأطراف باحترام
- التأكد من أن جميع الأطراف تطلعت على المعلومات المتعلقة بالشكوى و فهمها
- التأكد من إكمال جميع أجزاء نموذج الشكاوي للمدرسة "بالتشاور مع أولياء الأمور" خلال الاجتماع

6- مراجعة فريق اللجنة التنفيذية:

- في المقام الأول, سيتم تحويل الشكوى من لجنة الشكاوي إلى كاتب مجلس الأمناء عن طريق البريد الالكتروني باعتباره صلة وصل بين اللجنة التنفيذية و مقدم الشكوى

Comite.parents@ecolecharlemagne.com

- يتولى كاتب مجلس الأمناء بتعميم الأوراق و الأدلة ذات المتعلقة باجتماعات لجنة الأولياء وترتيب جلسات استماع أخرى للشكاوي لفريق اللجنة التنفيذية كما يقوم بتسجيل و تعميم محاضر و نتائج الجلسة.

1-6 عقد اجتماع الجلسة :

- تضم لجنة المراجعة 3 أعضاء على الأقل من اللجنة التنفيذية الذين ليس لديهم معرفة مباشرة بالشكوى, سيكون هناك فرد على الأقل مستقل على إدارة المدرسة, كما سيتمكن الفريق من الوصول إلى السجل الحالي لتطور و تقدم الشكوى.
- يجب أن يكون لدى مقدم الشكوى إشعار مسبق بتاريخ لجنة المراجعة, ومع ذلك, تحتفظ لجنة المراجعة بالحق في الاجتماع في الوقت الذي يناسبهم بدلا مما يناسب مقدم الشكوى حيث سيعمل الكاتب على تحديد موعد خلال يومين دراسيين من الطلب, حيثما أمكن ذلك . إذا رفض المشتكي تاريخين مقترحين دون أي سبب وجيه, فسيقوم الكاتب بتحديد تاريخ و موعد.

سيتم الاستناد في جلسة الاستماع و المراجعة غلى الإفادات المكتوبة من كلا الطرفين و من خلال تعميمها و توزيعها على جميع الأطراف.

في لجنة المراجعة, سيحضر مقدم الشكوى و ممثلون من المدرسة حسب الحاجة حيث ستتاح لكل منهم فرصة تقديم تقارير خطية قبل الاجتماع إلى جانب إمكانية استدعاء الشهود إن اقتضى الأمر.

يتولى أفراد اللجنة التنفيذية التدقيق في حقائق الشكوى بهدف أخذ القرار المناسب و تقديم رد مفصل لمقدم الشكوى خلال خمسة أيام عمل.

7- النتيجة:

من حق اللجنة دعم أو رفض الشكوى كليا أو جزئيا

إذا تم دعم و إقرار الشكوى, تقوم اللجنة بما يلي:

- تحديد الإجراء المناسب لحل الشكوى
- عند الاقتضاء, توصي اللجنة بإجراء تغييرات لأنظمة المدرسة أو اتخاذ التدابير المناسبة لمنع تكرار نفس المشاكل.

- تقوم المدرسة بإبلاغ المعنيين بالإضافة إلى إبلاغ وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي بالقرار بشكل رسمي " خطيا" في غضون خمسة أيام دراسة.

❖ إذا تم حل الشكوى سيقوم ولي الأمر و المدرسة بإكمال نموذج الشكاوي الخاص بوزارة التربية و التعليم و التعليم العالي, وفي حال لم يتم حل الشكوى بعد, فسيطلب من المدرسة تقديم تقرير كامل عن الشكوى و جميع الإجراءات التي تم اتخاذها على عنوان البريد الالكتروني للشكاوي الخاص بإدارة المدارس الخاصة و رياض الأطفال في وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي.

8- شكاوي متواترة غير معقولة:

يتم التعامل مع معظم الشكاوي المقدمة بجدية, ولكن قد تغدو الشكوى غير معقولة إذا كان الشخص :

- قدم نفس الشكوى من قبل, و تم حلها بإتباع إجراءات الشكاوي بالمدرسة
- قدم شكوى استحواذية, أو متواترة, أو مضايقة , أو كثيرة , أو تشهيرية, أو متكررة
- قدم معلومات خاطئة عن عمد
- أصر على متابعة شكوى لا أساس لها من الصحة أو خارج نطاق إجراءات الشكوى
- رفع شكوى صحيحة, ولكن متابعتها بطريقة غير معقولة, كرفض توضيح الشكوى أو رفض التعاون مع الإجراءات المتعلقة بها أو الإصرار على التعامل مع الشكوى بطرق لا تتوافق مع هذا الإجراء و الأطر الزمنية المحددة.
- غير أساس الشكوى أو تفاصيلها بينما تعمل المدرسة على التحقيق فيها

- قدم الشكوى بهدف إحداث اضطراب أو إزعاج أو مطالب مفرطة في وقت المدرسة

❖ الخطوات التي يتم اتخاذها من قبل المدرسة :

- تحافظ المدرسة على دورها كحكم موضوعي طوال عملية التحقيق في الشكوى من خلال إتباع إجراءات الشكاوي الخاصة بها " كما هو موضح أعلاه"
- إذا استمر المشتكي في التواصل مع المدرسة بطريقة خارجة عن النظام, فقد يتم وضع استراتيجيات التواصل حيز التنفيذ حيث أنها ستقوم بالتالي :
- منح مقدم الشكوى نقطة تواصل واحدة عبر عنوان البريد الالكتروني
- الحد من عدد المرات التي يمكن فيها مقدم الشكوى التواصل, مثل رقم ثابت لكل فصل دراسي
- تطلب من مقدم الشكوى إشراك طرف ثالث مخول عنه أو للتصرف بالنيابة عنه
- وضع أي إستراتيجية أخرى حسب الضرورة
- استشارة وزارة التعليم و التعليم العالي

9- شكاوي متكررة:

في حال قامت مسبقا بحل شكوى معينة بموجب هذا الجراء, و تلقيت شكوى مكررة بشأن نفس الموضوع من شريك مقدم الشكوى أو أحد أفراد الأسرة أو أي شخص أخر, تقوم بتقييم ما إذا كانت هناك جوانب لم تأخذ بعين الاعتبار مسبقا, أو أي معلومات جديدة عليها مراعاتها.

إذا تم التحقق من عدم وجود جوانب جديدة للشكوى, تقوم المدرسة بما يلي:

- إبلاغ مقدم الشكوى الجديد أنه تم التحقق و حل هذه المشكلة.
- توجيه مقدم الشكوى إلى وزارة التعليم و التعليم العالي إذا كان غير راض على طريقة تعامل المدرسة مع الشكوى

أما إذا كانت هناك جوانب جديدة فسوف تتبع المدرسة نفس الإجراءات مرة أخرى.

10- حفظ السجلات :

- تقوم المدرسة بمتابعة و تسجيل التقدم المحرز في جميع الشكاوي, بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالإجراءات المتخذة و المرحلة التي تم فيها حل الشكوى و النتيجة النهائية, كما تتضمن السجلات نسخا من الرسائل الخطية و رسائل البريد الالكتروني و الملاحظات المتعلقة بالاجتماعات و المكالمات الهاتفية.
- يتم حفظ السجلات و التعامل معها بكل سرية على أن لا يطلع عليها إلا المشاركون في التحقيق في الشكوى أو في لجنة المراجعة.
- يتعين على المدرسة تقديم تقرير ربع سنوي إلى وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي يتضمن عدد الحالات التي تم حلها و إغلاقها, و الحالات التي لم يتم حلها و إغلاقها.

11- ترتيبات الإشراف و المتابعة:

- يقوم مجلس ادارة المدرسة بمراقبة و متابعة فعالية اجراءات الشكاوي لضمان التعامل مع الشكاوي بشكل صحيح ووفقا لتوجيهات وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي.
- يقوم مجلس الأمناء بمتابعة عدد و طبيعة الشكاوي

نموذج شكوى وزارة التربية و التعليم و التعليم العالي

وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي
Ministry of Education and Higher Education
State of Qatar

نموذج شكوى

Date:			تاريخ فتح الشكوى :
Complainant:			اسم ولي الأمر / الطالب:
Complainant Phone#:			رقم هاتف ولي الأمر / الطالب :
Against School\Kindergarten:			ضد مدرسة/روضة:
Category of the Issue:	Management	☐	إدارية
	Academic	☐	أكاديمية
	Moral	☐	أخلاقية
	Safety & Security	☐	أمن وسلامة
	Violation of Values	☐	مخالفة للقيم والهوية

ملخص شكوى ولي الأمر:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم

وزارة التربيـــة والتعليـــم والتعليـــم العالـــي
Ministry of Education and Higher Education

الإجراءات التي تم اتباعها من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

خاص بلجنة الشكاوى

ما تم التوصل اليه مع ولي الامر:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

رأي ولي الامر:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

خاص بولي الأمر

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم

وزارة التربيـــة والتعليـــم والتعليـــم العالـــي
Ministry of Education and Higher Education

قرار اللجنة النهائي :
☐ تم تسوية الموضوع وعليه تم غلق الشكوى
☐ لم يتم تسوية الموضوع وعليه الشكوى تصعد للجنة التابعة لإدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة

Endorsement - إقرار

نقر نحن أعضاء اللجنة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشكوى صحيحة وان كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها.

كما نقر بأنه وفي حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرضنا للمسائل القانونية،

وهذا إقرار منا بذلك.

اسم رئيس الفريق / العضو: .....

التوقيع: .....

التاريخ: .....

ختم المدرسة:

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم