

إجراءات التعامل مع الشكاوى

١ - تقديم الشكاوى

- لدى المدرسة إجراء مكتوب ومعتمد للتعامل مع الشكاوى.
- يمكن تقديم الشكاوى إلكترونياً أو هاتفياً أو بالحضور الشخصي.
- يقوم الكادر الإداري بمساعدة أولياء الأمور في تعبئة نموذج الشكاوى عند التقديم هاتفياً أو حضورياً.
- تتوفر إجراءات الشكاوى على موقع المدرسة ويتم توضيحها عند التسجيل.

٢ - المدة الزمنية

- يتم التعامل مع الشكاوى خلال ثلاثة أيام دراسية.
- توجد مواعيد واضحة لضمان سرعة الاستجابة وحل الشكاوى.

٣ - الحل الودي الأولي

- يُشجّع أولياء الأمور وأصحاب العلاقة على مناقشة المشكلة مباشرة مع:
 - الموظف المختص
 - رئيس القسم
 - مدير المدرسة
- الهدف هو الحل السريع والحفاظ على علاقة إيجابية.

٤ - الشكاوى الرسمية

- في حال عدم التوصل إلى حل ودي:
 ١. يتم تقديم نموذج الشكاوى الرسمي.
 ٢. تُسجّل الشكاوى في سجل الشكاوى.
 ٣. يتولى التحقيق أحد أعضاء مجلس الإدارة حسب الجهة المعنية:
 - المدرسة الابتدائية: رئيس المدرسة الابتدائية
 - المدرسة الثانوية: رئيس المدرسة الثانوية
 - الخدمات المدرسية / الشؤون الإدارية : نائب مدير الإدارة
 ٤. يتم توثيق نتيجة الشكاوى في سجل الشكاوى.

٥ - التصعيد والاستئناف

- إذا استمر عدم الرضا:
 - تُحال الشكاوى إلى لجنة من مجلس الإدارة .
 - تضم اللجنة:
 - عضواً محايداً من الإدارة (غير مشارك في الشكاوى)
 - عضواً مستقلاً (غالباً من فريق أولياء الأمور)
 - يحق لولي الأمر الحضور والمرافقة أثناء جلسة القرار

٦- قرارات الجلسة والتوثيق

- تصدر اللجنة قراراتها وتوصياتها بناءً على الأدلة.
- يتم إرسال تقرير مكتوب إلى:
 - مقدم الشكوى
 - الشخص المعني بالشكوى (إن وجد)
- تُسجّل جميع الشكاوى مع نتائجها والإجراءات المتخذة.

٧- السرية

- جميع سجلات الشكاوى سرية، ولا يُسمح بالاطلاع عليها إلا وفق الأنظمة القانونية.
- يقتصر الوصول إلى سجل الشكاوى على:
 - مدير مراحل الابتدائية ومدير مراحل الثانوية
 - مجلس الإدارة
 - موظفي الامتحانات

٨- المتابعة والتحسين المستمر

- تتم مراجعة الشكاوى غير المحلولة أو غير المرضية بشكل دوري.
- يتولى نائب مدير الإدارة:
 - ضمان سرعة التحقيق
 - المتابعة المستمرة
 - رصد المشاكل المتكررة وتحليلها

ملاحظات تنفيذية

- الشكاوى الهاتفية: يقوم موظف الإدارة بتسجيل الشكاوى إلكترونياً.
- الشكاوى الحضورية: يقوم الكادر الإداري الأمور بتوثيق الشكاوى عبر النموذج الإلكتروني.
- تتم متابعة جميع الشكاوى حتى إغلاقها أو تصعيدها حسب الإجراء المتبع.