



مؤسسة قطر
Qatar Foundation

لإطلاق قدرات الإنسان.
Unlocking human potential.

التعليم ما قبل الجامعي

سياسة الشكوى

التحكم اليدوي

سجل الموافقات		
المقترحات	مهدي بنشعبان المدير التنفيذي - مدارس بنك قطر الدولي	إمضاء DocuSigned by: Melhdi Benchaabane 5662264630954CC
المراجعون	Mona Al-Majzoub مدير الحوكمة والسياسات التعليمية	إمضاء DocuSigned by: Mona Al Majzoub DB065B678CD2401...
المؤيدين	اللجنة الأكاديمية	تمت المصادقة عليه في: 22 يونيو 2025
الموافق	Abeer Al-Khalifa رئيس التعليم ما قبل الجامعي	إمضاء تاريخ 2025 DocuSigned by: 19 أغسطس 65BB4CE4B3EC48D...

سجل المراجعات				
إصدار	مراجعة	الإضافات	التعديلات	الحذف
1.0	غير متوفر	جميع الأقسام	غير متوفر	غير متوفر

المصطلحات والاختصارات

استُخدمت في إعداد هذه الوثيقة العديد من المصطلحات والاختصارات. ولتسهيل الرجوع إليها، يوجد شرح واضح لكل مصطلح واختصار مُستخدم في كل قسم. يتضمن الجدول أدناه المصطلحات والاختصارات الشائعة الاستخدام:

مصطلح/اختصار	توضيح
مؤسسة قطر	مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع
PUE	التعليم ما قبل الجامعي
كيو اف اس	مدارس مؤسسة قطر
المدرسة(المدارس)	يشير إلى مدارس مؤسسة قطر التي تنطبق عليها هذه السياسة. تنطبق هذه السياسة على جميع مدارس مؤسسة قطر.
(آباء)	يشير إلى أحد الوالدين أو الوصي، الذي يتحمل المسؤولية القانونية أو واجبات الرعاية المهمة للطالب، كما هو موثق في سجلات التسجيل بالمدرسة.
الاثنين	وزارة التربية والتعليم العالي
إيكوم	اللجنة الأكاديمية

عنوان	سياسة وإرشادات الشكاوى في PUE	شفرة	PUE-ACD-P&G-007
-------	-------------------------------	------	-----------------

سياسة الشكاوى الخاصة بالتعليم ما قبل الجامعي

POL1. الغرض

تلتزم إدارة التعليم ما قبل الجامعي بتعزيز بيئة إيجابية وشفافة وتعاونية حيث يتم التعامل مع المخاوف والشكاوى باحترام وسرعة وفعالية.

تحدد سياسة الشكاوى المبادئ العامة لإدارة شكاوى أولياء الأمور في مدارس مؤسسة قطر. تهدف هذه الوثيقة إلى توحيد التوقعات بين مدارس مؤسسة قطر، مع تمكين كل مدرسة على حدة من وضع إجراءات تعكس خصوصية بيئتها المدرسية. بناءً على ذلك، وتحقيقاً للأهداف الموضحة هنا، تتناول سياسة الشكاوى الأسئلة التالية:

- ما الذي يشكل شكوى؟
- كيف يتم حل الشكاوى؟
- ما هو الجدول الزمني للتعامل مع الشكاوى؟
- كيف يتم الإبلاغ عن الشكاوى وتسجيلها وإدارتها؟

يجب استخدام السياسة بالتزامن مع سياسات التعليم المستمر الأخرى، بما في ذلك القبول، الترويج والاحتفاظ وحماية الطفل. لكل مدرسة من مدارس مؤسسة قطر دليلها الخاص أو وثيقة الإجراءات التي توضح كيفية تطبيق السياسة والمبادئ التوجيهية.

POL2. النطاق والصلاحيات

تتطبق هذه السياسة على جميع المدارس والمراكز التعليمية التابعة لقطاع التعليم ما قبل الجامعي في مؤسسة قطر. وتُنظّم هذه السياسة إدارة شكاوى أولياء الأمور والأوصياء والطلاب وأفراد المجتمع، وتلغي جميع الإصدارات السابقة.

POL 3. التعريف

الشكاوى هو تعبير عن عدم الرضا تجاه خدمة أو قرار أو سلوك يتعلق بالمدرسة أو موظفيها أو ممارساتها. قد تتعلق الشكاوى بأمور أكاديمية أو رعية أو تأديبية أو تشغيلية.

POL4. السياسة

• يجب تقديم جميع الشكاوى كتابياً.

يجب تقديم جميع الشكاوى كتابياً، سواءً عبر البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية أو النماذج الرسمية التي توفرها المدرسة. تُتيح الشكاوى الكتابية حفظ سجلات دقيقة، وتواصلًا أوضح، ومنهجًا منظمًا لحلها.

• يجب الاعتراف رسمياً بالخاوف التي تمت مناقشتها أثناء الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية كتابياً من قبل ممثل المدرسة يلخص المناقشة ويوضح الخطوات التالية.

عند تقديم شكوى شفهيًا، يجب على ممثل المدرسة تقديم ملخص كتابي للمشتكي خلال ٢٤-٤٨ ساعة. يجب أن يتضمن الملخص نقاط النقاش الرئيسية، ويؤكد الإجراءات المتفق عليها، ويحدد الجداول الزمنية للحل.

• سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بجدية وعدل وسرية.

يجب التعامل مع جميع الشكاوى بجدية وحيادية واحترام. وستُجرى التحقيقات بإنصاف وسرية، مع مشاركة المعلومات فقط مع الجهات المعنية مباشرةً بمعالجة الشكاوى، مع الالتزام بلوائح الخصوصية المعمول بها.

• تشجيع التواصل المحترم والمنفتح والسريع مع عضو الفريق المعني.

نشجع أصحاب المصلحة على مناقشة مخاوفهم مباشرةً مع الموظف المعني من خلال التواصل باحترام وفي الوقت المناسب. فالمشاركة المبكرة تعزز الثقة والتفاهم، وتزيد من احتمالية الحل السريع.

• تأكد من استنفاد جميع سبل الحل الداخلية قبل التصعيد.

يجب على المشتكين التفاعل بشكل كامل مع إجراءات الشكاوى الداخلية قبل تصعيدها إلى مستويات إدارية أعلى. وينبغي بذل كل جهد ممكن لحل المخاوف في المراحل الأولية قبل التصعيد الرسمي.

• الحفاظ على العدالة والشفافية والاحترافية في جميع الأوقات.

يجب أن تراعي عملية تقديم الشكاوى مبادئ العدالة الطبيعية، بما يضمن محاكمة عادلة لجميع الأطراف المعنية. وينبغي تزويد المشتكي بالتحديثات بانتظام، وأن تكون جميع المراسلات والنتائج واضحة ومهنية وموثقة توثيقًا جيدًا.

• قم بتوثيق كل شكوى بشكل كامل منذ استلامها الأولي وحتى الحل النهائي.

يجب توثيق جميع الشكاوى بدقة من لحظة استلامها وحتى حلها النهائي. يجب أن تتضمن السجلات التواريخ، والأسماء، وملخصات الاجتماعات أو المناقشات، والمراسلات، وملاحظات التحقيق، وحالة الحل.

• منع التصعيد المباشر إلى السلطات الخارجية، ما لم يتم استكمال الإجراءات الداخلية.

ينبغي تشجيع المشتكين على احترام آلية التصعيد الداخلي وتجنب التواصل مع الجهات الخارجية قبل استنفاد قنوات الحل الداخلية. ويجب على المدارس تذكير الجهات المعنية بالإجراءات السليمة وتوثيق هذه التذكيرات.

• يرجى إحالة أصحاب المصلحة إلى السياسات والمبادئ التوجيهية المعمول بها من أجل الوضوح.

طوال عملية تقديم الشكاوى، يجب توجيه أصحاب المصلحة إلى السياسات والمبادئ التوجيهية ذات الصلة (على سبيل المثال، حماية الطفل، والقبول، وقواعد السلوك) لضمان أن تكون القرارات مبنية على توقعات واضحة وراسخة.

إرشادات تقديم الشكاوى في التعليم ما قبل الجامعي

GDL 1. عملية حل الشكاوى

GDL1.1 عملية حل وتصعيد الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور بشأن المدرسة:

مستوى	الإجراء الذي اتخذته الوالد (المشتكي)	الإجراءات التي تتخذها المدرسة	وقت الاستجابة المتوقع
المستوى 0: يجب معالجة المشكلة مع الموظفين المعنيين	يجب على الوالدين معالجة المخاوف بشكل مباشر مع المعلم أو المستشار أو المعلم الرئيسي أو مساعد المدير المعني	عضو هيئة التدريس: يوثق المناقشات مع أولياء الأمور ويبلغ مدير الخط بالموضوع.	يجب على الموظفين إقرار المشكلة خلال يوم عمل واحد؛ والهدف هو حل المشكلة خلال 3 أيام عمل.
المستوى 1: شكوى إلى المدير	إذا لم يتم معالجة المشكلة من قبل عضو هيئة التدريس المعني، فيجب على الوالد تقديم شكوى مكتوبة، عبر البريد الإلكتروني، إلى المدير موضحاً عدم رضاه عن الطريقة التي تمت بها معالجة مخاوفه	المدير: يجب أن يستجيب بناءً على الأدلة المتوافقة مع السياسات والإجراءات.	يوم عمل واحد: تأكيد الاستلام 2 يوم عمل: رد مستنير ودعوة للاجتماع (إذا لزم الأمر)
المستوى الثاني: التصعيد إلى مدير المدرسة	إذا كان الوالد غير راضٍ عن حل المدير للشكوى، فيمكنه تصعيد الأمر عن طريق إرسال الشكوى المكتوبة إلى المدير.	المدير: يراجع تقرير المدير وأي تدخلات إضافية من المشتكي ويصدر التوصية / القرار.	يوم عمل واحد: تأكيد الاستلام 2 يوم عمل: رد مستنير ودعوة للاجتماع (إذا لزم الأمر)
المستوى 3: التصعيد إلى المدير التنفيذي المعني بـ PUE	إذا كان الوالد غير راضٍ عن حل المدير للشكوى، فيمكنه تصعيد الأمر عن طريق إرسال الشكوى المكتوبة إلى المدير التنفيذي المعني في التعليم ما قبل الجامعي.	المدير التنفيذي المختص: يقوم بمراجعة تقرير المدير وأي تدخلات إضافية من المشتكي. يشمل الأعضاء المعنيين من اللجنة التنفيذية/الأكاديمية أو فريق عمل قيادة الأزمات، إذا لزم الأمر. إبلاغ القرار النهائي للوالد.	يوم عمل واحد: تأكيد الاستلام 10 أيام عمل: القرار النهائي بناء على التحقيق.

GDL1.2 عملية حل وتصعيد الشكاوى المقدمة من قبل الموظفين بشأن أولياء الأمور:

مستوى	الإجراء الذي اتخذه عضو هيئة التدريس (المشتكي)	إجراءات القيادة المدرسية	الاستجابة المتوقعة وقت
تصعيد المستوى الأول إلى المدير	يقوم أحد أعضاء هيئة التدريس بالإبلاغ عن السلوك غير اللائق أو المثير للقلق من قبل أحد الوالدين (على سبيل المثال، العدوان اللفظي، التحرش، انتهاك الحدود) إلى مديره المباشر أو مباشرة إلى المدير.	<ul style="list-style-type: none"> - يقوم المدير بتوثيق المخاوف ويجتمع مع أحد أعضاء هيئة التدريس لجمع السياق الكامل. - يجري المدير محادثة محترمة ولكن حازمة مع الوالد لمعالجة المشكلة وتوضيح التوقعات، بالإشارة إلى السياسات المدرسية ذات الصلة. 	<ul style="list-style-type: none"> - خلال يوم عمل واحد: تأكيد تقرير الموظف. - خلال 3 أيام عمل: يتم الاتصال بالوالد، ومحاولة حل المشكلة.
تصعيد المستوى 2 إلى مدير المدرسة	إذا استمرت المشكلة أو اعتُبرت خطيرة، يصبح مدير المدرسة هو المشتكي ويرفع الأمر إلى مدير المدرسة.	<ul style="list-style-type: none"> - يقوم المدير بمراجعة القضية، بما في ذلك الوثائق المقدمة من قبل عضو هيئة التدريس والمدير. - يقوم المدير بلقاء ولي الأمر ويصدر قراراً رسمياً. - إذا لزم الأمر، يمكن اتخاذ إجراءات أخرى (مثل تقييد الوصول، أو التحذير الكتابي) التوافق مع سياسة مؤسسة قطر. 	<ul style="list-style-type: none"> - خلال يوم عمل واحد تأكيد التصعيد. - خلال 5 أيام عمل: تتم مراجعة الحالة، ويتم عقد اجتماع أولياء الأمور وإصدار القرار.

ملحوظة: إذا لم يكن الوالد راضيًا عن النتيجة في المستوى 2، فيمكنه تصعيد الأمر إلى المدير التنفيذي للتعليم ما قبل الجامعي وفقًا لإرشادات التصعيد GDL.1.1.

ومع ذلك، بمجرد حل الشكاوى من قبل المدير نيابة عن المؤسسة، لا يكون الموظف عرضة لمزيد من التصعيد أو التحقيق ما لم تظهر حقائق جديدة.

GDL1.3 عملية التصعيد للشكاوى المقدمة من الموظفين ضد الموظفين الآخرين:

راجع سياسة وإجراءات الموارد البشرية في PUE

GDL2. إرشادات عامة لأصحاب المصلحة

- معالجة المخاوف في وقت مبكر: يتم تشجيع أصحاب المصلحة على حل المخاوف بشكل مباشر وباحترام مع عضو الفريق المعني.
- شرط التقديم الكتابي: يجب تقديم جميع الشكاوى كتابيًا. ويجب أن يُتبع أي اجتماع أو اتصال هاتفي بخصوص الشكاوى بإقرار كتابي من المدرسة يُلخص النقاط الرئيسية والإجراءات المتفق عليها.

- التواصل المحترم: يجب أن تتم جميع التفاعلات باحترام ومهنية وتعاون.
- الوثائق الداعمة: يجب دعم الشكاوى بالتفاصيل ذات الصلة، بما في ذلك الأسماء والتاريخ والأدلة ذات الصلة.
- السرية: سيتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة وفقًا لسياسات PUE، باستثناء عندما يكون الإفصاح مطلوبًا بموجب القانون.

GDL3. حفظ السجلات

يجب على المدارس الاحتفاظ بسجلات مكتوبة دقيقة وسرية لكل مرحلة من مراحل عملية الشكاوى، بما في ذلك:

- تاريخ الشكاوى.
- اسم المشتكي والطالب.
- وصف مفصل للمشكلة.
- سجلات الاجتماعات والمكالمات الهاتفية والمراسلات.
- خطوات التحقيق والنتائج.
- نتائج القرار.

سيتم التعامل مع السجلات وفقًا لسياسة حماية الطفل في PUE والسرية المعمول بها المبادئ التوجيهية.

GDL4. توقعات الجدول الزمني

- سيتم الرد على الشكاوى العاجلة خلال يوم عمل واحد.
- سيتم الرد على الشكاوى غير العاجلة خلال يومي عمل.
- ومن المتوقع أن يتم التوصل إلى حل لكل مستوى خلال فترة تتراوح من 3 إلى 10 أيام عمل، وذلك حسب درجة التعقيد.
- سيتم حل الطعون التي تتطلب جلسة استماع أمام لجنة الشكاوى خلال 10 أيام عمل.

GDL5. التعامل مع الشكاوى الكيدية أو التافهة

يجب أن تستند الشكاوى إلى مخاوف حقيقية. يجوز رفض الشكاوى التي تُعتبر تافهة أو خبيثة أو لا أساس لها بعد مراجعة شاملة، مما يضمن العدالة والشفافية طوال العملية.

GDL6. معالجة الشكاوى التي تتجاوز الإجراءات القانونية الواجبة

إذا قدم أحد الوالدين أو أصحاب المصلحة شكوى مباشرة إلى سلطات خارجية (على سبيل المثال، وزارة التعليم والتعليم العالي) دون اتباع عملية التصعيد الداخلي للمدرسة:

- يجب على المدرسة إبلاغ المشتكي، كتابيًا، بعملية حل الشكاوى المعمول بها في PUE.
- سيتم الطلب من المشتكي إعادة تقديم الشكاوى من خلال القنوات الداخلية المناسبة، بدءًا من عضو هيئة التدريس، ثم التصعيد عبر مستويات المدير والمدير إذا لزم الأمر.
- يجب على المدارس إبلاغ المدير التنفيذي للتعليم ما قبل الجامعي على الفور بأي تدخل مباشر من قبل جهة خارجية نيابة عن المشتكي.
- يجب الاحتفاظ بسجل لجميع المراسلات المتعلقة بالحادث.
- ستقوم قيادة الجامعة، من خلال اللجنة الأكاديمية (ACCOM)، بالاتصال مباشرة بالسلطات الخارجية حيثما كان ذلك مناسبًا.

يتم تذكير أولياء الأمور وأعضاء المجتمع بكل احترام بأن التصعيد المناسب ضروري لضمان حل عادل وفعال للخوف.

GDL7. دور لجنة شكاوى PUE

- تم عقد اجتماع من قبل المدير التنفيذي للشكاوى من المستوى الثالث.
- مكونة من ممثلين محايدتين ليس لديهم أي علاقة سابقة بالقضية.
- مراجعة الوثائق المقدمة، ومقابلة الأطراف ذات الصلة، وإصدار قرار ملزم.
- وفي الحالات المعقدة، يجوز للجنة أن تطلب مدخلات من اللجنة الأكاديمية أو التنسيق مع وزارة التعليم والتعليم العالي إذا كان الإبلاغ الخارجي ضروريًا.

GDL8. الإحالة إلى السياسات ذات الصلة

يتم تشجيع أصحاب المصلحة على الرجوع إلى مجموعة السياسات والمبادئ التوجيهية الخاصة بـ PUE، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- سياسة القبول والمبادئ التوجيهية
- السياسات والمبادئ التوجيهية الأكاديمية
- سياسة حماية الطفل وصيانتها
- سياسة السلوك والمبادئ التوجيهية

مراجع

وزارة التعليم (الإقليم الشمالي، أستراليا). (بدون تاريخ). إرشادات إدارة الشكاوى.

تم الاسترجاع من <https://education.nt.gov.au>

البيانات/الأصول/ملف_0005/439718/pdf-دليل-إدارة-الشكاوى.pdf

وزارة التعليم (المملكة المتحدة). (2019). دليل أفضل الممارسات لإجراءات شكاوى المدارس.

!-https://www.gov.uk/government/publications/school-complaints-procedures/best-practice-advice-for
جرائع شكاوى المدارس لعام ٢٠١٩

وزارة التعليم (جنوب أستراليا). (بدون تاريخ). سياسة إدارة الشكاوى. تم الاسترجاع من
<https://www.education.sa.gov.au/complaint-management-policy>

وزارة التعليم (غرب أستراليا). (بدون تاريخ). إطار عمل معالجة الشكاوى. تم الاسترجاع من
<https://www.education.wa.edu.au/dl/2gglvpd>

مفوض
مكتب
(المملكة المتحدة). (اختصار الثاني). تعليم
بيانات
إرشاد. تم استرجاعه من

<https://ico.org.uk/for-organisations/uk-gdpr-guidance-and-resources/individual-rights/right-of-access/education-data>