

Gulf English School

مدرسة الخليج الانجليزية



سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى والملاحظات

جون ماكغراث :إعداد
إدوارد كوبر :مراجعة
يناير 2026 :آخر تحديث

1. المقدمة

تلزム مدرسة الخليج الإنجليزية بالاستجابة الإيجابية، الواضحة، والبناءة لجميع أوجه القلق أو عدم الرضا التي يعبر عنها أولياء الأمور أو الطلبة أو أي من أفراد مجتمع المدرسة. وتثمن المدرسة آراء أولياء الأمور وجميع أصحاب المصلحة، وثقر بحقهم في طرح ملاحظاتهم وشكاواهم بأسلوب محترم، وضمان الاستماع إليها بجدية.

وتهدف هذه السياسة إلى توضيح توقعات المدرسة وإجراءاتها المتعلقة بالتعامل مع الملاحظات والشكوى، بما يضمن استجابة فعالة وحلاً مناسباً في الوقت المناسب.

2. التسوية غير الرسمية

يتم حل معظم الملاحظات والشكوى بسرعة وفعالية من خلال النقاش غير الرسمي، دون الحاجة إلى الانتقال إلى إجراءات الشكاوى الرسمية. وتشجع المدرسة التواصل المبكر لمعالجة أي مسألة في المستوى المناسب وبأسرع وقت ممكن.

عند تقديم ملاحظة أو شكوى، يُنصح أولياء الأمور وأصحاب المصلحة بالتواصل مع الموظف المختص في المقام الأول، وذلك على النحو الموضح أدناه:

جهات التواصل المناسبة

بيانات التواصل	جهة التواصل المناسبة	الملاحظة أو الشكوى طبيعة
eyadmin@ges.edu.kw primadmin@ges.edu.kw secadmin@ges.edu.kw	معلم الصف / معلم المادة	تقدّم الطالب، تعلمه، أو تقدّم خيرته داخل الفصل الدراسي
smyers@ges.edu.kw s.israr@ges.edu.kw	رئيس المرحله للمدرسة	أداء أو سلوك معلم أو أداء نائب رئيس المرحله للمدرسه
ecooper@ges.edu.kw	مدير المدرسة	شكوى تتعلق بمدير المرحله للمدرسه
info@ges.edu.kw	المدير التنفيذي	شكوى تتعلق بمدير المدرسه
info@tes.com.kw	مجلس الاداره	شكوى تتعلق بالمدير التنفيذي

في كثير من الحالات، يكون أحد أعضاء الفريق الإداري هو جهة التواصل الأولى. وفي هذه المرحلة، يقوم الموظف المختص بتسجيل الملاحظة أو الشكوى، وتأكيد بيانات التواصل، وطمأنة مقدم الشكوى بأنه سيتم إحالة الموضوع إلى الجهة المختصة للمتابعة.

سيتم إبلاغ أصحاب المصلحة بالمسؤول عن معالجة الشكوى والمدة المتوقعة للرد. ويتم الإقرار باستلام جميع الملاحظات والشكوى في أقرب وقت ممكن، وبحد أقصى خلال 24 ساعة عمل، حتى في الحالات التي قد يتطلب فيها الحل النهائي وقتاً أطول.

تُعالج جميع الملاحظات والشكوى بسرية تامة، ولا يتم تبادل المعلومات إلا مع الأشخاص المعنيين مباشرة بالموضوع. كما تكون جميع الإجراءات المتخذة عادلة ومتاسبة و المناسبة لطبيعة الشكوى. وتبذل المدرسة قصارى جهدها لحل الملاحظات و الشكاوى و دبى و خالد إطار ز منه، معقول

وفي حال تعذر حل الشكوى من خلال الإجراءات غير الرسمية، يتم تصعيدها إلى إجراءات الشكاوى الرسمية الموضحة أدناه.

3. اجراءات الشكاوى الرسمية

المرحلة الأولى - تقديم الشكوى

يقوم الموظف المختص بالتحقيق في الشكوى والسعى إلى حلها. وفي حال عدم التوصل إلى حلٍّ مرضٍ، يتم تصعيد الشكوى إلى المرحلة الثانية.

المرحلـةـ الثـانـيـةـ -ـ شـكـوـيـ رـسـمـيـةـ مـكـتـوـيـةـ

يجب تقديم شكوى رسمية مكتوبة. ويتولى أحد أعضاء فريق القيادة العليا الرد خلال يومي عمل. كما يتم إبلاغ مدير المدرسة تلقائياً بالقرار المتخذ.

إذا استمر عدم رضا مقدم الشكوى، يجب عليه تقديم خطاب رسمي إلى نائب الرئيس التنفيذي عبر عنوان (TES) خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام قرار المرحلة الثانية. ومن هذه النقطة فصاعداً، يتولى رئيس مجموعة الموارد البشرية إدارة جميع الإجراءات الإدارية المتعلقة بالشكوى.

المرحلة الثالثة - جلسة الاستماع للش koji

يتم عقد جلسة استماع للش��وى أمام لجنة يتم تعينها من قبل مجلس الإداره أو نيابةً عنه. وت تكون اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل، على الأى يكون أي منهم قد شارك بشكل مباشر في الموضوع محل الش��وى، وأن يمثل أحد الأعضاء على الأقل الجهة المالكة كما يكون جميع أعضاء اللجنة مستقلين عن الإداره التي به مهنة للمدعي

تعقد جلسة الاستماع خلال سبعة أيام من تاريخ استلام طلب عقد الجلسة. ويجوز لمقدم الشكوى أن يكون مصحوباً بصديق أو زميل، أو أحد أفراد العائلة.

يتم تزويد مقدم الشكوى، ومدير المدرسة (عند الاقتضاء)، والشخص محل الشكوى بنتائج اللجنة وأي توصيات خطية خلال سبعة أيام عمل من تاريخ عقد الجلسة. كما يتم رفع تقرير بالموضوع إلى نائب الرئيس التنفيذي خلال 14 يوماً

4 . حفظ سجلات الشكاوى الرسمية

تُعد جميع السجلات المتعلقة بالشكاوى الرسمية سرية للغاية، ويتم حفظها بشكل آمن لدى مدير المدرسة أو الإدارة العليا، وذلك بحسب طبيعة الشكاوى. وتوضح السجلات ما إذا تم حل الشكاوى في المرحلة الثانية أو تم تصعيدها إلى لجنة الاستماع.

تظل جميع الإجراءات والمداولات سرية ما لم يقتضي القانون خلاف ذلك. ويُعد قرار لجنة الشكاوى نهائياً