

Gulf English School

مدرسة الخليج الإنجليزية



سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى والملاحظات

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

1. المقدمة

تلتزم مدرسة الخليج الإنجليزية بالاستجابة الإيجابية، الواضحة، والبنّاءة لجميع أوجه القلق أو عدم الرضا التي يعبر عنها أولياء الأمور أو الطلبة أو أي من أفراد مجتمع المدرسة. وتتمن المدرسة آراء أولياء الأمور وجميع أصحاب المصلحة، وتُقرّ بحقوقهم في طرح ملاحظاتهم وشكاواهم بأسلوب محترم، وضمان الاستماع إليها بجدية.

وتهدف هذه السياسة إلى توضيح توقعات المدرسة وإجراءاتها المتعلقة بالتعامل مع الملاحظات والشكاوى، بما يضمن استجابة فعّالة وحلاً مناسباً وفي الوقت المناسب.

2. التسوية غير الرسمية

يتم حل معظم الملاحظات والشكاوى بسرعة وفعالية من خلال النقاش غير الرسمي، دون الحاجة إلى الانتقال إلى إجراءات الشكاوى الرسمية. وتشجّع 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

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

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 والشكاوى في أقرب وقت ممكن، وبعد أقصى خلال 24 ساعة عمل، حتى في الحالات التي قد يتطلب فيها الحل النهائي وقتاً أطول.

تُعالج جميع الملاحظات والشكاوى بسرية تامة، ولا يتم تبادل المعلومات إلا مع الأشخاص المعنيين مباشرة بالموضوع. كما تكون جميع الإجراءات المتخذة عادلة ومتناسبة ومناسبة لطبيعة الشكوى. وتبذل المدرسة قصارى جهدها لحل الملاحظات والشكاوى ودياً وخلال إطار زمني معقول.

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

3 . إجراءات الشكاوى الرسمية

المرحلة الأولى – تقديم الشكوى

يقوم الموظف المختص بالتحقيق في الشكوى والسعي إلى حلها. وفي حال عدم التوصل إلى حل مُرضٍ، يتم تصعيد الشكوى إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية – شكوى رسمية مكتوبة

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 للشكوى

يتم عقد جلسة استماع للشكوى أمام لجنة يتم تعيينها من قبل مجلس الإدارة أو نيابةً عنه. وتتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل، على ألا يكون أي منهم قد شارك بشكل مباشر في الموضوع محل الشكوى، وأن يمثل أحد الأعضاء على الأقل الجهة المالكة. كما يكون جميع أعضاء اللجنة مستقلين عن الإدارة اليومية للمدرسة.

تُعقد 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 يقتض القانون خلاف ذلك. ويُعد قرار لجنة الشكاوى نهائياً.