مدرسة العاصمة البحرين

آلية استقبال ومتابعة الشكاوى

مراقبة الوثيقة	
مرجع السياسة	الشكاوى
تاريـخ الاعتماد	يونيو 2025
تاريـخ المراجعة الأخيرة	
المراجعة المجدولة التالية (سنويًا)	يونيو 2026

المحتوى

- 1. الإجراءات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى
- 1.1 المرحلة غير الرسمية
- 1.2 المرحلة الرسمية
- 1.2.1 المرحلة الأولى
- 1.2.2 المرحلة الثانية
- 1.2.3 المرحلة الثالثة
- 2. خطوات متابعة الشكاوى
- 3 .ملحق سياسة الشكاوى
- 3.1 ما الذي تتوقعه المدرسة من أي شخص يرغب في إثارة قلق؟
- 3.2 ماذا نعني المشتكون الذين يُظهرون سلوكًا متكررًا وغير منطقي في متابعة الشكاوى؟
- 3.3 المضايقات .. ما هي؟
- ردود المدرسة على الشكاوى المستمرة أو حالات التحرش
- 3.4 العدوان الجسدي أو اللفظي
- 3.5 حق الاستئناف

1. الإجراءات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى

تلتزم المدرسة بتوفير بيئة ودية وآمنة يُمكن من خلالها مساعدة الطلبة على تحقيق إمكاناتهم الأكاديمية والاجتماعية .

نحن ندرك أنه قد تطرأ أحيانًا بعض الظروف أو المواقف التي تستدعي من الموظفين أو أولياء الأمور أو أفراد المجتمع تقديم شكوى أو التعبير عن قلق يتعلق بالمدرسة .

توضح هذه السياسة الخطوات التي يجب اتباعها في مثل هذه الحالات .

1.1المرحلة غير الرسمية

يمكن حل معظم الشكاوى أو المشكلات بشكل غير رسمي وسريع من خلال المناقشة المباشرة مع الموظف المعني أو مع المدير. وبديلًا عن ذلك، يمكن لأولياء الأمور أو القائمين على الرعاية كتابة رسالة إلى الموظف المعني أو إلى المدير يوضحون فيها المشكلة بشكل واضح. كما يمكن للموظفين توجيه كتاباتهم إلى رئيس المرحلة أو إلى المدير.

يجب أن تُكتب أي شكوى أو مشكلة يتم تقديمها كتابيًا بصيغة واضحة تتضمن جميع النقاط المتعلقة بها، بالإضافة إلى توضيح النتيجة المرجوة من تقديمها. وسيتم الرد على جميع الشكاوى كتابيًا خلال مدة تتراوح بين ٣ إلى ٥ أيام عمل.

ينبغي على أولياء الأمور أو القائمين على الرعاية تحديد موعد لمناقشة مخاوفهم مع الموظف الذي لديه معرفة بالمشكلة أو الحادثة. وإذا كانت الشكوى تتعلق بأحد الطلبة، فمن الأفضل أن يكون الموظف المعني على صلة مباشرة بالطالب، مثل المعلم المسؤول عن الصف. وعادةً ما يقوم الموظف بتدوين ملاحظات أثناء الاجتماع، ويمكن لأولياء الأمور أو القائمين على الرعاية طلب نسخة من هذه الملاحظات.

يحق للموظفين تحديد موعد لمناقشة مخاوفهم مع قائد المرحلة في المقام الأول أو مع المدير.

1.2المرحلة الرسمية

هناك ثلاث مراحل رسمية للتعامل مع الشكاوى .

1.2.1المرحلة الأولى

إذا لم يكن ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو الموظف راضيًا بعد المرحلة غير الرسمية، يمكن إحالة الأمر إلى المدير. ويجب أن يتم ذلك كتابيًا، حيث إن الكتابة غالبًا ما تُسهم في توضيح الموقف لجميع الأطراف المعنية.

سيقوم المدير بتحديد موعد لعقد اجتماع مع ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو مقدم الشكوى في وقت مناسب للطرفين. وخلال الاجتماع، ومن خلال المناقشة، سيقوم المدير بتوضيح طبيعة المشكلة، كما سيتم التطرق إلى ما يأمل ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو الموظف تحقيقه من خلال هذه الشكوى. وسيتم الاتفاق بين جميع الأطراف على نتيجة مقبولة ترضي الجميع. ويجب تدوين هذه النتائج والاتفاق

عليها من قبل جميع الأطراف لتجنب أي سوء فهم. كما يجب تزويد ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو الموظف بنسخة من هذه الوثيقة.

إذا كانت المشكلة معقدة، فقد يحتاج المدير إلى التحدث مع موظفين آخرين أو طلبة للتحقق من تفاصيل الشكوى. ويجب أن يتم ذلك خلال عشرة أيام دراسية. وإذا تعذر الالتزام بهذا الإطار الزمني، يتعين على المدير إبلاغ ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو الموظف بأن التحقيق سيستغرق وقتًا أطول، مع توضيح الأسباب وتحديد موعد متوقع لاستكمال التحقيق.

1.2.2المرحلة الثانية

إذا لم تُحل الشكوى بعد الاجتماع مع المدير ولم يكن ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو الموظف راضيًا عن النتيجة، يمكن إحالة الشكوى إلى رئيس مجلس الإدارة. ويتم ذلك إما عن طريق تقديم شكوى مكتوبة إلى رئيس مجلس الإدارة على عنوان المدرسة، أو يمكن للمدرسة أن تطلب من رئيس مجلس الإدارة التواصل مباشرة مع ولي الأمر أو القائم على الرعاية. كما يمكن للمدير أن يحيل الشكوى إلى رئيس مجلس الإدارة.

وفي حال كانت الشكوى موجهة ضد المدير نفسه، يجب إحالة الشكوى مباشرة إلى رئيس مجلس الإدارة دون المرور بالمرحلة الأولى. وقد يطلب رئيس مجلس الإدارة تقديم الشكوى كتابيًا إذا لم يتم ذلك مسبقًا.

سيقوم رئيس مجلس الإدارة بعرض تحديد موعد للاجتماع مع ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو مقدم الشكوى في وقت مناسب للطرفين.

يملك رئيس مجلس الإدارة فترة قدرها ١٥ يومًا دراسيًا للتحقيق في الشكوى. وإذا تعذر حل الشكوى خلال هذه الفترة، يجب على رئيس مجلس الإدارة إبلاغ مقدم الشكوى بذلك وتوضيح أسباب التأخير. وقد تكون الأسباب تعود إلى تعقيد الشكوى أو غياب أحد الأطراف المعنية بسبب المرض أو الإجازات. ومع ذلك، يجب على رئيس مجلس الإدارة تقديم جدول زمني واقعي لإنهاء التحقيق، وإبلاغ مقدم الشكوى بالموعد المتوقع لاستكماله.

1.2.3المرحلة الثالثة

إذا لم تُحل الشكوى بما يرضي ولي الأمر أو القائم على الرعاية أو الموظف، أو إذا رأى رئيس مجلس الإدارة أن الأمر يستدعي ذلك، يمكنه تشكيل لجنة شكاوى للنظر في الشكوى. ويعود لرئيس مجلس الإدارة اتخاذ القرار بشأن مدى ملاءمة هذا الإجراء.

إذا تمكن رئيس مجلس الإدارة من حل الشكوى، فلا حاجة لعقد اجتماع لجنة الشكاوى. ويُوصى قدر الإمكان بأن تكون لجان الشكاوى هي الخيار الأخير بعد استنفاد جميع المراحل السابقة.

يجوز لرئيس مجلس الإدارة تعيين موظف تحقيق لجمع الأدلة وإجراء مقابلات أولية نيابة عنه. ويقوم موظف التحقيق بإعداد تقرير مفصل عن نتائج التحقيق في الشكوى، ويجب تزويد أولياء الأمور أو

القائمين على الرعاية أو الموظفين بنسخة من هذا التقرير. ومن المهم أن يُنظر إلى موظف التحقيق على أنه طرف محايد، ولذلك، رغم كونه أحد أعضاء مجلس الإدارة، لا يجوز له أن يكون عضوًا في لجنة الشكاوى المعنية.

تُشكّل لجنة الشكاوى خصيصًا للنظر في الشكوى، ويتم تعيينها من قبل رئيس مجلس الإدارة.

يجب أن يُعقد اجتماع لجنة الشكاوى في وقت مناسب لجميع الأطراف. ويُدعى إلى الاجتماع مقدم الشكوى، والمدير، ورئيس مجلس الإدارة، وأي موظف تتعلق به الشكوى. ويجوز لأي شخص مدعو أن يصطحب معه صديقًا أو مؤيدًا إذا رغب في ذلك. وستقوم اللجنة بمراجعة جميع المواد المكتوبة، كما ستمنح مقدم الشكوى والمدير ورئيس مجلس الإدارة والموظف المعني فرصة لعرض وجهات نظرهم وطرح الأسئلة على الحاضرين. وستحرص اللجنة على أن يُعامل الجميع بعدالة.

سيتم تدوين وقائع الاجتماع بواسطة كاتب محايد، وسيُمنح جميع الحاضرين نسخة من محضر الاجتماع.

ستصدر اللجنة قرارها كتابيًا خلال خمسة أيام دراسية من تاريخ الاجتماع، مع توضيح الأسباب التي استندت إليها في اتخاذ القرار.

تُعد جلسة الاستئناف أمام مجلس الإدارة المرحلة الأخيرة ضمن إجراءات الشكاوى التي تُدار داخل المدرسة.

إذا لم تُحل الشكوى بعد استكمال جميع مراحل المدرسة، ولم يكن ولي الأمر أو القائم على الرعاية راضيًا عن النتيجة، فيُوصى بتقديم شكوى خطية إلى وزارة التربية والتعليم.

أما إذا كانت الشكوى مقدمة من شخص لا تربطه علاقة بولي أمر أو قائم على رعاية أحد طلبة المدرسة (مثل أحد أفراد المجتمع)، فيجب تقديمها مباشرة إلى المدير، ويفضل أن تكون كتابية.

ستقوم المدرسة بتوثيق جميع الشكاوى رسميًا في سجل مركزي خاص.

ويُشار إلى أن المدارس غير ملزمة بالنظر في الشكاوى التي يتم تقديمها بعد مرور أكثر من عام على وقوع الحادثة أو الموقف.

وفي حال تقديم شكوى تتعلق بمشكلة مضى عليها أكثر من عام، ستقوم المدرسة بإرسال رد كتابي إلى مقدم الشكوى توضح فيه سبب عدم النظر فيها.

2 . ملحق سياسة الشكاوى

سياسة التعامل مع الشكاوى المتكررة بشكل غير معقول، أو المضايقات أو السلوك العدواني

يتولى المدير والموظفون التعامل مع الشكاوى المحددة كجزء من الإدارة اليومية للمدرسة، وذلك وفقًا لإجراءات الشكاوى المعتمدة في المدرسة.

يتم التعامل مع غالبية الشكاوى بطريقة غير رسمية، ويتم حلها بسرعة وبحساسية وبما يرضي مقدم الشكوى. وتلتزم المدرسة التزامًا تامًا بتعزيز العلاقات الإيجابية مع جميع أفراد مجتمع المدرسة، بغض

النظر عن العمر أو الجنس أو الدين أو القدرات أو الخلفية الثقافية، كما ترحب بفرص معالجة وحل القضايا التي قد تنشأ.

ومع ذلك، هناك حالات نادرة يتصرف فيها مقدمو الشكاوى بطريقة غير معقولة عند إثارة أو متابعة المخاوف. وقد يؤدي ذلك إلى تأثير سلبي على سير العمل اليومي في المدرسة، ويؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على رفاهية الطلبة أو الموظفين في المدرسة.

وفي هذه الحالات الاستثنائية، يجوز للمدرسة اتخاذ إجراءات وفقًا لهذه السياسة.

3.1 ما الذي تتوقعه المدرسة من أي شخص يرغب في إثارة قلق؟

تتوقع المدرسة من أي شخص يرغب في إثارة المخاوف أو تقديم شكوى أن يلتزم بما يلي:

- معاملة جميع أفراد مجتمع المدرسة بأدب واحترام
- احترام احتياجات الطلبة والموظفين داخل المدرسة
- تجنب استخدام العنف أو التهديد بالعنف تجاه الأشخاص أو الممتلكات
- تجنب أي سلوك عدواني أو إساءة لفظية
- إدراك القيود الزمنية التي يعمل في ظلها موظفو المدرسة
- منح المدرسة وقتًا معقولًا للرد على الشكوى
- إدراك أن حل مشكلة معينة قد يستغرق وقتًا
- اتباع إجراءات الشكاوى المعتمدة في المدرسة (وعلى الموظفين اتباع الإجراءات الداخلية المناسبة الخاصة بهم)

3.2 ماذا نعني بالمشتكون الذي يُظهرون سلوكًا متكررًا وغير منطقي في متابعة الشكاوى؟

لأغراض هذه السياسة، يُعد مقدم الشكوى المتكرر بشكل غير معقول أي شخص يتصرف بطريقة غير منطقية عند تقديم شكوى، ويشمل ذلك الأشخاص الذين يواصلون متابعة الشكاوى بأسلوب غير معقول.

وقد تشمل السلوكيات غير المعقولة ما يلي (القائمة غير حصرية):

- التصرفات التي تتسم بالهوس أو التكرار أو المضايقة أو الغزارة أو التكرار المفرط
- المراسلات المكثفة أو الاتصالات الهاتفية أو عبر البريد الإلكتروني بشكل مفرط بشأن قضية أو شكوى
- الاستخدام المفرط وغير المعقول لطلبات الحصول على المعلومات بموجب قانون حرية المعلومات
- الإصرار على متابعة شكاوى غير جوهرية و/أو المطالبة بنتائج غير واقعية أو غير منطقية
- الإصرار على متابعة الشكاوى بأسلوب غير معقول

- الإصرار على التعامل فقط مع المدير في جميع الحالات، بغض النظر عن طبيعة القضية أو مستوى التفويض داخل المدرسة لمعالجة مثل هذه الأمور
- الإصرار على متابعة شكوى بشكل متكرر رغم أن نتيجتها غير مرضية لمقدم الشكوى ولكن لا يمكن تغييرها، على سبيل المثال، إذا كانت النتيجة المطلوبة خارج نطاق صلاحيات المدرسة لأنها غير قانونية
- تقديم شكاوى تبدو بلا أساس ضد الموظفين الذين يتعاملون مع الشكوى، والسعي لاستبدالهم
- السلوك أو اللغة المسيئة أو التهديدية تجاه موظفي المدرسة

3.3 ما هي المضايقات؟

تُعد المضايقات، وفقًا لهذه السياسة، السعي غير المعقول وراء القضايا أو الشكاوى، خاصةً عندما يبدو أن الهدف منها هو إحداث أذى بدلاً من السعي لحل المشكلة.

وقد يُصنّف السلوك ضمن نطاق هذه السياسة في الحالات التالية:

- إذا بدا أنه موجّه عمدًا نحو أحد أعضاء الهيئة التدريسية أو غيرهم دون سبب وجيه
- إذا كانت طريقة متابعة الشكوى أو القضية (وليس مضمونها) تُسبب ضيقًا غير مبرر للموظفين أو الآخرين
- إذا كان لها تأثير سلبي كبير وغير متناسب لمجتمع المدرسة

استجابة إدارة المدرسة للشكاوى المتكررة بشكل غير معقول وللمضايقات:

تهدف هذه السياسة إلى أن تُستخدم جنبًا إلى جنب مع إجراءات الشكاوى المعتمدة في المدرسة. وتشكل هذه الوثائق معًا إطارًا يوضح كيف تسعى المدرسة دائمًا إلى التعاون مع أولياء الأمور والقائمين على الرعاية وغيرهم ممن لديهم شكوى مشروعة لحل المشكلة. ومع ذلك، في حالات الشكاوى المتكررة بشكل غير معقول أو المضايقات، يجوز للمدرسة اتخاذ بعض أو جميع الإجراءات التالية، حسب ما تراه مناسبًا:

- إبلاغ مقدم الشكوى بشكل غير رسمي بأن سلوكه يُعتبر الآن من قبل المدرسة غير معقول أو غير مقبول، وطلب تغيير في طريقة التعامل؛
- اشتراط أن تُعقد أي اجتماعات مستقبلية مع أحد الموظفين بحضور شخص ثانٍ، ومن الممكن تدوين ملاحظات خلال هذه الاجتماعات لصالح جميع الأطراف؛
- إبلاغ مقدم الشكوى بأنه، باستثناء الحالات الطارئة، ستقوم المدرسة بالرد فقط على المراسلات الكتابية، وقد يُطلب توجيه هذه المراسلات عبر طرف ثالث تختاره المدرسة، مثل الجهة التعليمية المختصة أو محامٍ؛
- إبلاغ مقدم الشكوى بأنه، باستثناء التواصل العاجل المتعلق بابنه/ابنته في المدرسة، ستقوم المدرسة بالرد على مراسلاته مرة واحدة كل ستة أسابيع فقط؛
- الحصول على استشارة قانونية بشأن إمكانية اتخاذ إجراءات بموجب قوانين مكافحة المضايقات؛

ستُؤخذ الشكاوى الجديدة المشروعة دائمًا بعين الاعتبار ضمن إطار زمني مناسب، حتى وإن كان مقدمها خاضعًا (أو سبق أن خضع) لسياسة الشكاوى المتكررة بشكل غير معقول أو المضايقات. ومع ذلك، تحتفظ المدرسة بحقها في عدم الرد على المراسلات الواردة من أفراد ينطبق عليهم نطاق هذه السياسة.

3.4 السلوك العدواني اللفظي أو الجسدي

يؤكد مجلس الإدارة أنه لن يتسامح مع أي شكل من أشكال السلوك العدواني، سواء كان جسديًا أو لفظيًا، تجاه أي فرد من أفراد المجتمع المدرسي، وسيتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان بيئة آمنة ومحترمة للجميع .

3.5 حق الاستئناف

يحق لجميع الأشخاص الذين يتم إخطارهم من قبل المدرسة بأنهم يخضعون لهذه الإجراءات تقديم طلب استئناف. ويجب توجيه طلبات الاستئناف إلى رئيس مجلس الإدارة تحت غلاف سري، عن طريق المدرسة.

سيقوم رئيس مجلس الإدارة بالنظر في كل استئناف بناءً على مضمونه، وبالتشاور مع المدير حسب ما يراه مناسبًا. ويجب إبلاغ مقدم الاستئناف بنتيجة النظر في طلبه، مع إرسال نسخة من القرار إلى المدير، وذلك خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلام الطلب.