



مدارس المملكة
KINGDOM SCHOOLS

مدارس المملكة 2019-2020
لجنة التظلم والشكاوى

المحتويات

3	سياسة التظلم والشكاوى
3	الهدف
3	المصطلحات المستخدمة
3	هيكله اللجنة
3	طريقة تقديم الشكاوى
4	متطلبات عامة وإرشادات للجنة
5	المرفقات
6	نموذج الشكاوى

الهدف

تلتزم مدارس المملكة بتقديم أفضل رعاية وتعليم لجميع طلبتها. ولكن خلال سنوات الدراسة قد تظهر أمور تشغل وتهم أولياء الأمور وتحصر مدارس المملكة على حل أي قضايا تتعلق بتعلم أبنائهم وبناتهم بمعايير عادلة مبنية على المساواة.

تشجع مدارس المملكة حل كل القضايا بشكل ودي من خلال تواصل أولياء الأمور مع الموظف أو مع مدير الموظف المباشر، ومع ذلك إننا نُدرك أنه في ظل ظروف معينة، من الضروري اتخاذ إجراءات رسمية لحل القضايا.

المصطلحات المستخدمة

الشكوى: هي شكوى رسمية ومقدمة كتابة من ولي الأمر الطالب ضد قرار اتخذه أو تصرف قام به موظف لدى المدارس مما تسبب بإلحاق الضرر بالطالب أو الطالبة أو بالمشتكى أو أن قرار أو تصرف موظف المدارس ينطوي على خرق لسياسة المدارس، أو سوء تنفيذ لها، أو أنه يميز ضد طالب بعينه، أو أنه يضر بسلامة وصحة الطالب.

المشتكى: ولي أمر الطالب، أو الوصي الشرعي على الطالب الذي يتقدم بالشكوى.

المشتكى عليه: الشخص الذي تقدم الشكوى ضده.

مسؤول الاتصال: هو الشخص الذي يناقش الشكوى مع المشتكى قبل تقديمها كتابة، ويرجى التأكد من توجيه الشكوى للشخص المعني بنوع الشكوى (إدارية أو أكاديمية).

هيكلية اللجنة

لجنة التظلم والشكاوى تتشكل من ثلاث (3) أولياء أمور وموظفين (2) من مدارس المملكة ممن لديهم الاستعداد والمقدرة على مساعدة أولياء الأمور في حل أي إشكالات تنشأ لما فيه مصلحة الطالب والمدارس.

- يتم اختيار الأعضاء ممثلي أولياء الأمور بالتصويت العام من قبل أولياء الأمور.
- يتم اختيار الأعضاء ممثلي المدارس من قبل إدارة المدارس.
- بالنظر إلى أن مهمة التحكيم لها أثر على الطلبة، والأسر، والموظفين، ونظراً لأن عددا كبيرا من موظفي المدارس ناطقون باللغة الإنجليزية، فإنه يجب أن يتمتع جميع أعضاء اللجنة بما يأتي:
 - أن يتقن جميع الأعضاء اللغتين العربية والإنجليزية
 - ألا يقل عمر أي عضو عن 40 سنة
 - أن يحمل مؤهلاً جامعياً
 - أن يتمتع جميع الأعضاء بعدم الانحياز وألا يكونوا ممن تقدموا بشكاوى سابقة ضد المدارس أو أن يكونوا ممن اشتكتهم المدارس.
- رئيس اللجنة هو ولي أمر يتم انتخابه من قبل أعضاء اللجنة.
- يُعين رئيس اللجنة أحد أعضاء اللجنة سكرتيراً للجنة ويتم تداول مهمة السكرتير شهرياً.
- عند تغيب عضو عن ثلاثة اجتماعات متتالية يتم استبداله بمرشح ممن يليه بعدد الأصوات التي تحصل عليها في آخر تصويت.

طريقة تقديم الشكاوى

للاصول لحل فاعل وعلمي لأي شكوى تُقدم يجب اتباع التعليمات التالية:

1. يتقدم المشتكى للموظف المعني بالشكوى لحل الإشكال.
2. إذا لم يتم التوصل لحل، يجب إشراك مدير الموظف المباشر.
3. إذا لم يتم التوصل لحل مُرضٍ في الخطوتين 1 و 2، على المشتكى تقديم شكوى رسمية مكتوبة مدعمة بحقائق وإثباتات وذلك باستخدام نموذج الشكاوى المُرفق.
4. على المشتكى إثبات أنه حاول / حاولت حل الخلاف مع الموظف المعني ومع مدير الموظف المعني.
5. على المشتكى تقديم الشكوى في غضون 15 يوماً من حصول الحادث أو الإشكال. تأخير الرفع بالشكوى يضعف قدرة اللجنة على التحقيق والاستجابة بشكل فعال.
6. يجب أن يعلم المشتكى أن على المدارس إشعار جميع من لهم علاقة بالشكوى ولهم الحق في الرد.
7. في حال تقديم شكوى من مجهول أو في حال رفض المشتكى مواجهة المشتكى عليه، أو رفض تزويد لجنة الشكاوى بالمعلومات التي يحتاجونها، لن تتمكن اللجنة من النظر في الشكوى.

1. تقوم المدارس بإنشاء حساب بريد إلكتروني خاص باللجنة.
2. يتم تقديم جميع الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني.
3. الشكاوى من مجهولين أو ضد مجهولين لا ينظر بها.
4. عندما يتم تقديم شكوى، تقابل اللجنة المشتكي أولاً، ثم تقوم بالتحقيق، وهذا قد يشمل مقابلة شهود والحصول على مستندات ومعلومات ذات صلة وذلك لضمان فعالية وحيادية التحقيق قبل اتخاذ أي قرار.
5. يتم التعامل مع الشكاوى وجميع ما يتم الحصول عليه من معلومات أثناء التحقيق بسرية تامة باستثناء ما يفصح عنه بغرض التحقيق.
6. يحفظ ملف التحقيق ومحاضر الاجتماعات وقرارات اللجنة بسرية تامة. أي تسريب للمعلومات سيفشل التحقيق مما سيؤدي إلى حل اللجنة.
7. تقوم اللجنة بإبلاغ المشتكي بقرارها كتابة في غضون 20 يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى.
8. تجتمع اللجنة بحضور 4 أعضاء كحد أدنى.
9. يحق للرئيس أن يصوت نيابة عن العضو الغائب.
10. في حال غياب رئيس اللجنة عليه أن يُنوب أحد الأعضاء لرئاسة الاجتماع والتصويت نيابة عنه.
11. في حال تعادل الأصوات يُعتمد صوت الرئيس.
12. يدعم جميع الأعضاء القرار سواء تم التوصل إليه بالإجماع أو بأغلبية الأصوات.
13. على اللجنة الاحتفاظ بمحاضر الاجتماعات وبأي مستندات أُستند إليها في اتخاذ القرار.
14. يعتبر قرار اللجنة نهائياً ومُلزماً، ويمكن للمتظلم الاعتراض من خلال وزارة التعليم أو من خلال مجلس إدارة شركة المملكة القابضة.
15. يحظر على موظفي وإدارة مدارس المملكة اتخاذ أي إجراء أو عمل فيه انتقام أو تشفي ضد المشتكي أو ضد أي طلبة أو موظفين لمشاركتهم في التحقيق في أي شكوى.

المُرفقات

مدارس المملكة

معلومات عامة		
		التاريخ
		اسم مقدم الشكوى
		الصف الدراسي، إذا كان طالباً
الصف الدراسي	الاسم	طلبة مدارس المملكة
	.1	
	.2	
	.3	
	.4	
		عنوان البريد الإلكتروني
		رقم الهاتف
معلومات الشكاوى		
<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم / التاريخ	هل تم طرح الشكوى على الموظف؟
<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم / التاريخ	هل تم طرح الشكوى على المدير المباشر للموظف؟
<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم / التاريخ	هل تم طرح الشكوى على شخص آخر؟
إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تحديد الأفراد الذين وجهت إليهم ملاحظتك.		
تفاصيل:		

ملخص الشكوى	
يرجى تلخيص محتوى الشكوى وإرفاق أية مستندات داعمة للشكوى (إرفاق نسخة طبق الأصل وإرسالها عبر البريد الإلكتروني)	

نموذج الشكاوى

	الاسم كتابة
	التوقيع
	التاريخ