

# سياسة الشكاوي Complaint Policy



المدرسة الظبائية الخاصة  
AL Dhabiania Private School

الغرض من هذه السياسة :

النظر في الشكاوى الكتابية أو الواردة بالاتصال في حق المدرسة وأسلوب عملها، سواء من أولياء الأمور أو الموظفين أو الطلبة أو غيرهم من أصحاب العلاقة فيها، والذين يُشار إليهم باسم (المشتكي) الهدف:

الرد على جميع الشكاوى ضد المدرسة وعملياتها، ومعالجتها بشكل فعال وسريع .  
السياسة:

مادة 26 من اللائحة التنظيمية للمدارس الخاصة

تم تشكيل لجنة شكاوي دائمة في المدرسة ، تنظر في الشكاوى الكتابية أو الواردة بالاتصال ضد المدرسة وأسلوب عملها، والوصول إلى قرارات لحلها وفقاً لسياسات المدرسة وتطبيقاً للوائح المجلس وسياساته ومتطلباته. و مدير المدرسة هو رئيس لجنة الشكاوى ويجوز له تفويض هذه السلطة لمن يراه مناسباً.

ينبغي حل الشكاوى على مستوى المدرسة وبمساعدة المدير إذا لزم الأمر في حالات الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور والمعلمين أو غيرهم من الموظفين في المدرسة.

وفي حالة عدم الرضا بالحل الذي اقترحه المدير ينبغي على المشتكي رفع شكواه كتابة إلى لجنة شكاوى المدرسة ويتم الرد عليها خلال غضون 24 ساعة من تسلمها، فتراجعها اللجنة وترد عليها كتابياً في غضون عشرة أيام . وفي حال عدم التعامل مع الشكاوى على نحو ملائم، يحق للمشتكي اللجوء إلى دائرة التعليم والمعرفى للنظر في قرارات لجنة شكاوى المدرسة

توثيق محاضر الاجتماعات

يجب على المدرسة توثيق محاضر الاجتماعات بين أعضاء اللجنة ومقدمي الشكاوى من أولياء الأمور أو المعلمين من أصحاب العلاقة، وتقديمها إلى دائرة التعليم والمعرفى إذا طلب . هذا وقد قامت المدرسة بتزويد دائرة التعليم والمعرفى باسم رئيس لجنة شكاوى المدرسة وبياناته التي تسهل التواصل معه.

## Our Vision

An educational system that meets the challenges of the present era, enhances sustainably and instills patriotism.

## رؤيتنا

نظام تعليمي مواكب لمتغيرات العصر ومتطلبات التنمية المستدامة ومعزز للمواطنة

# سياسة الشكاوي Complaint Policy



المدرسة الظبائية الخاصة  
AL Dhabiania Private School

## المسئوليات:

- القيام بالمهام المسندة إليها في (لائحة توجيه سلوك الطلاب في المجتمع المدرسي).
- مناقشة وتنفيذ وتقويم خطة التوجيه والإرشاد على مستوى المدرسة .
- متابعة حالات الطلاب السلوكية ومستوياتهم التحصيلية واقتراح الخدمات الإرشادية اللازمة والإجراءات العلاجية التربوية المناسبة لها .
- نشر الوعي بين المتعلمين بلائحة دعم السلوك الإيجابي بين الطلاب وأولياء الأمور والمعلمين جميعهم
- وضع خطة تعزيز السلوك الإيجابي بين المتعلمين وبرامج التحفيز للمتميزين سلوكياً والإشراف على برامج التكريم
- الدراسة والبت في المخالفات السلوكية للمتعلم وتقدير التدابير وفق ما جاء باللائحة
- حصر الظواهر السلوكية التي تحدث من بعض الطلاب ودراسة أسبابها ودوافعها.
- وإقتراح الحلول و معالجة المشكلات على مستوى المدرسة .
- توثيق العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة.
- تنظيم ورعاية مجالس الحوار الطلابية وتقديم الدعم لها ومتابعة أعمالها وفقاً للتنظيمات والتعليمات المعتمدة.
- تصميم استمارات خاصة بالتوجيه والإرشاد.

## Our Vision

An educational system that meets the challenges of the present era, enhances sustainably and instills patriotism.

## رؤيتنا

نظام تعليمي مواكب لمتغيرات العصر ومتطلبات التنمية المستدامة ومعزز للمواطنة

# سياسة الشكاوي Complaint Policy

ملاحظة ○

شكوى ○

اقتراح ○

ترحب المدرسة الظبانية الخاصة دائماً بكافة الاقتراحات والملاحظات من قبل أولياء الأمور وعليه يرجى ملء النموذج بدقة ومصداقية ، وسيتم التعامل مع الملاحظات بمنتهى السرية و الشفافية.

وسيلة التواصل

بيانات مقدم الطلب

○ اتصال هاتفي ○ رسالة الكترونية ○ الحضور شخصياً

نص الاقتراح / الملاحظة

الاسم

العنوان

هاتف

متحرك

مرفقات

إن وجدت

توقيع ولي الأمر : -----

الاستخدام المدرسي

بعد الاطلاع والدراسة نوصي باتخاذ الإجراءات التالية:

○ تم تنفيذ الإجراء التصحيحي اللازم لمعالجة موضوع الشكوى  
○ تم دراسة الاقتراح وتقييمه ورفع التوصية بشأنه

الاتصال بمقدم الطلب:

○ اتصال هاتفي ○ رسالة الكترونية ○ الحضور شخصياً

الموظف المختص: -----

التوقيع : -----

الوقت : -----

التاريخ : / / 20 م

تحال إلى

○ مدير المدرسة

○ مساعد المدير / -----

○ مشرف مرحلة / -----

○ الأخصائي الاجتماعي / -----

## Our Vision

An educational system that meets the challenges of the present era, enhances sustainably and instills patriotism.

## رؤيتنا

نظام تعليمي مواكب لمتغيرات العصر ومتطلبات التنمية المستدامة ومعزز للمواطنة

# سياسة الشكاوي

## Complaint Policy



المدرسة الظبائية الخاصة  
AL Dhabiania Private School

### استمارة تحويل طالب إلى الأخصائي الاجتماعي

اسم الطالب	الصف	الشعبة	تاريخ رصد الحالة
نوع المشكلة <input type="checkbox"/> تعليمية <input type="checkbox"/> نفسية <input type="checkbox"/> اجتماعية <input type="checkbox"/> سلوكية <input type="checkbox"/> اقتصادية <input type="checkbox"/> أخرى : .....			
وصف المشكلة		الإجراءات المنفذة لحل المشكلة	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
تكرار المشكلة <input type="checkbox"/> الأولى <input type="checkbox"/> الثانية <input type="checkbox"/> الثالثة <input type="checkbox"/>			
مصدر الإحالة		<input type="checkbox"/> معلمة المادة <input type="checkbox"/> معلمة المناوبة <input type="checkbox"/> المشرف الإداري	
بناء على واجباتنا التربوية والتعليمية تجاه أبنائنا وبناتنا الطلبة وعلى متابعتنا المستمرة لهم ، فقد قمنا برصد الحالة الموضح بياناتها أعلاه وبذلنا حيالها الجهود المستطاعة ، إلا أننا نرى أنها تحتاج لمزيد من برامج التوجيه والإرشاد الخاصة .. لهذا فإننا نحيلها إليكم لاتخاذ ما ترونه مناسباً .			
الاسم	التوقيع	تاريخ تحويل الطالب	
اقتراحات وأفكار لعلاج المشكلة		<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
ملاحظات هامة حول آليات تحويل الطلاب وتعليمات العمل بهذه الاستمارة :			
<ul style="list-style-type: none"><li>• يتم تسليم هذا النموذج بعد انتهاء الحصة الدراسية للمشرفة الإدارية .</li><li>• يجب على المعلم ومشرف الإداري معالجة المشكلة قدر المستطاع قبل تحويلها إلى الأخصائي الاجتماعي .</li><li>• يتم تحويل الطالب إلى الأخصائي الاجتماعي .في حالة تكراره للسلوك للمرة الثالثة فأكثر .</li><li>• يقوم الأخصائي الاجتماعي باستدعاء الطالب في وقت لا يؤثر عليه دراسياً .</li></ul>			

#### Our Vision

An educational system that meets the challenges of the present era, enhances sustainably and instills patriotism.

#### رؤيتنا

نظام تعليمي مواكب لمتغيرات العصر ومتطلبات التنمية المستدامة ومعزز للمواطنة

# سياسة الشكاوي Complaint Policy



المدرسة الظبانية الخاصة  
AL Dhabiania Private School

## استمارة تحويل طالب من الأخصائي الاجتماعي

الإجراءات العلاجية والخدمات الإرشادية المقدمة للطالب من قبل الأخصائي الاجتماعي

بتاريخ

المعلم المحيل

مساعد المدرسة

مدير المدرسة

المشرف الإداري المحيل

تم إعادة تحويل الطالب إلى

الأستاذة / .....

نفيدكم بأنه قد تم التعامل مع مشكلة الطالب الذي أحلتموه إلينا وفق البيانات المسجلة ، حيث تمت معالجة وضع الطالب من خلال تنفيذ الإجراءات العلاجية وتقديم الخدمات الإرشادية الموضحة أعلاه . وتمت إعادة تحويله إليكم لمتابعته وموافاتنا بتقرير عن مدى تحسن حالة الطالب خلال الأيام القادمة .

وتقبلوا فائق التقدير والاحترام

تقرير المعلم عن تحسن المشكلة المحالة إليه

نفيدكم بأن المشكلة المرصودة على الطالب :

اختفت تماما

تحسنت كثيرا

تحسنت قليلا

ما زالت موجودة

التاريخ

التوقيع

الاسم

### Our Vision

An educational system that meets the challenges of the present era, enhances sustainably and instills patriotism.

### رؤيتنا

نظام تعليمي مواكب لمتغيرات العصر ومتطلبات التنمية المستدامة ومعزز للمواطنة

# سياسة الشكاوي Complaint Policy



المدرسة الظبائية الخاصة  
AL Dhabiania Private School

سجل متابعة شكاوى المتعاملين (لشهر: \_\_\_\_\_)

اسم المدرسة: \_\_\_\_\_

إعلام المتعامل بالرد		بيانات الشكاوي			بيانات مقدم طلب الشكاوي				تاريخ استلام الشكاوي	رقم الطلب
بتاريخ	تم	ملخص نتائج دراسة الشكاوي وما اتخذ من إجراءات تصحيحية	ملخص موضوع الشكاوي	الإدارة المعنية بالشكاوي	البريد الإلكتروني	هاتف محرك	هاتف مباتر	الاسم		
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									
	<input type="checkbox"/>									

## Our Vision

An educational system that meets the challenges of the present era, enhances sustainably and instills patriotism.

## رؤيتنا

نظام تعليمي مواكب لمتغيرات العصر ومتطلبات التنمية المستدامة ومعزز للمواطنة