

المسلسل: 774/2023

التاريخ: 2023/09/18

1695014652095026
774/2023

تعميم رقم 4 لسنة 2023

السادة الأفاضل / مديرو ومديرات المدارس ورياض الأطفال الخاصة

الاحترمين، الاحترامات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تشكيل لجنة داخلية للشكاوى المدرسية

تهديكم إدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة أطيب تحياتها وتشكر لكم جهودكم،

بالإشارة الى الموضوع أعلاه ، وضمن ما تم رصد ميدانياً من ملاحظات حول الشكاوى التي تردنا من أولياء الأمور ، ولما تقتضيه المصلحة العامة تسعى إدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة بالتعاون مع إداراتكم إلى تطوير العمليات ورفع كفاءة الخدمات المقدمة بالمدارس ورياض الأطفال الخاصة من خلال وضع خطط للحد من الشكاوى الواردة من أولياء الأمور وحصر المشاكل في إطار عمل المدارس ورياض الأطفال الخاصة، وعدم تصعيدها إلى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي إلا في الحالات التي تستدعي اتخاذ قرار حاسم في حق أحد الطرفين، وحل النزاع في حالات عدم الوصول إلى الحلول المرضية، وعليه؛ نؤكد على التزام المدارس ورياض الأطفال الخاصة بإعداد (دليل الإجراءات والضوابط العامة في استقبال الشكاوى من أولياء الأمور) ونؤكد على تشكيل لجنة خاصة بالشكاوى المدرسية وفق الاشتراطات والضوابط التالية:

- 1- مدير المدرسة أو نائب المدير الإداري (رئيساً للجنة)
- 2- النائب الأكاديمي نائباً للرئيس
- 3- منسق شؤون الطلبة
- 4- معلمين من ذوي الخبرة
- 5- معلم تربية إسلامية
- 6- مشرف إداري

كما نؤكد على حضراتكم تهيئة أعضاء الفريق وتمكينهم من احتواء أولياء الأمور والعمل على تذليل المشاكل وحلها بشكل ودي من خلال العمل بسياسة السلوك الخاصة بالمدرسة وتحقيق الرضى العام بما ينعكس على جودة أداء المدارس وضمان عدم تأثير الخلافات على الطلبة نفسياً وأكاديمياً، وفي حال حاجة اللجنة إلى الدعم والمساندة يتعين على الفريق التواصل على بريد الإدارة الخاص بالشكاوى-complaint@edu.gov.qa وسيتم تقديم الدعم والمشورة والرد على استفساراتكم.

كما نفيديكم بأنه في حال اتباع المدرسة طرق وإجراءات أخرى بما تتماشى مع الإجراءات المذكورة بالتعميم، يرجى إرسالها للإدارة للعلم والاحاطة خلال أسبوع من تاريخه.



ضوابط وإجراءات عمل اللجنة الخاصة باستقبال شكاوى أولياء الأمور

المقدمة:

من منطلق ضمان تقديم تعليم ذو جودة عالية، وتوفير بيئة آمنة ومرضية للطلبة، وتعزيز الشفافية والثقة بين الإدارة المدرسية وأولياء الأمور وإتاحة الفرص لهم للتعبير عن أي مخاوف أو استفسارات قد تنشأ لديهم بشأن تعليم أبنائهم تم وضع ضوابط وإجراءات لتقديم واستقبال شكاوى أولياء الأمور بهدف تحقيق التواصل الفعال والذي يلعب دورًا حاسمًا في تحسين الأداء المدرسي وتطوير الخدمات المقدمة. علما بأن الإجراءات المحددة للشكاوى في المدارس الخاصة قابلة للتنوع والاختلاف وفقًا لسياسة كل مدرسة أو روضة خاصة. إلا أن يتطلب أن تحقق الضوابط المحددة أدناه وتشمل الإجراءات التالية:

- 1- توفير قناة خاصة لتلقي الشكاوى معلنة وواضحة لأولياء الأمور على الموقع الرسمي للمدرسة والروضة أو المنصة المستخدمة بالمدرسة، وتحديد الجهة المعنية لاستقبال الشكاوى مع توضيح أرقام الهواتف أو الخط الساخن أو البريد الإلكتروني، ويتعين على المدرسة تضمينها بدليل ولي الأمر.
- 2- يتم إرسال رسالة نصية أو إيميل رسمي لولي الأمر باستلام الشكاوى بنفس اليوم المتقدم فيه بالشكاوى محددًا فيها موعد فوري للمقابلة للحالات العاجلة، ويومان عمل للحالات غير العاجلة.
- 3- اعتماد المدرسة استخدام النموذج الرسمي (الخاص بالوزارة) للشكاوى، وطلب تعبئته من قبل ولي الأمر أو المتقدم بالشكاوى.
- 4- في حال تقدم ولي الأمر بالشكاوى، يتعين على لجنة الشكاوى المختصة بالمدرسة فحص الشكاوى والتحقق منها بشكل جدي، وجمع الأدلة وإعداد الإفادات المتعلقة بالشكاوى المقدمة.
- 5- مقابلة المتقدم بالشكاوى بنفس الموعد المحدد على ألا يتجاوز يومان عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.
- 6- أن يتم حل الشكاوى وغلقتها وبشكل مرضي مع ولي الأمر بأقصى حد في اليوم الثالث من تلقي الشكاوى.
- 7- تقوم إدارة المدرسة وفي حال إغلاق الشكاوى بإرسال رسالة نصية لولي الأمر توضح إتمام عملية الغلق.
- 8- تتخذ المدرسة الإجراءات المناسبة بتصويب أوضاعها إذا لزم الأمر وتطبيق الجزاء المناسب في حال هناك قصور من أحد الموظفين ووفق سياسة الجزاءات الداخلية للموظفين بالمدرسة على أن تكون مكتوبة وتحفظ بملف مخصص لذلك.
- 9- كتابة الإجراءات المتبعة في النموذج المعتمد للشكاوى واعتماد توقيع كل من مدير المدرسة أو نائب المدير والمتقدم بالشكاوى.
- 10- رفع المدرسة تقرير كامل للشكاوى التي لم يتم غلقها باللغة العربية على البريد الخاص للشكاوى بإدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة. ps-complaint@edu.gov.qa يتضمن كافة الإجراءات المتبعة وإرفاق الأدلة التي تدعم أو تنكر الدعوى، خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل.
- 11- لدى المدرسة الحق في اتخاذ الإجراءات اللازمة للشكاوى الكيدية المقدمة من ولي الأمر في حال التحقق الفعلي وتأكيد بيان ذلك من وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي.
- 12- ستتخذ إدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة الإجراءات المناسبة بعد التحقق ودراسة موضوع الشكاوى، إما بإغلاق الشكاوى، أو توجيه إنذار، أو تطبيق الجزاءات المناسبة ووفق دليل الجزاءات في حال تبين أن هناك قصور في الإجراءات وعدم اتخاذ المدرسة الحلول المناسبة.



- 13- تشكيل فرق عمل من بين أعضاء اللجنة لدراسة المشاكل الأكثر انتشاراً وعرض الحلول المقترحة لتفادي تكرارها.
- 14- إعداد خطة عمل للحد من انتشار ظاهرة التنمر بين الطلبة.
- 15- رفع تقرير ربع سنوي عن أداء اللجنة يتضمن حصر عدد الشكاوى التي تم حلها وغلقها، والتي لم يتم غلقها.
- 16- إعداد استطلاع سنوي لقياس مدى رضى أولياء الأمور حول عمل اللجنة.

*مرفق النموذج الرسمي للشكوى.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام


راشد أحمد العامري
مدير إدارة شؤون المدارس الخاصة





الإجراءات التي تم اتباعها من قبل لجنة الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

خاص بلجنة الشكاوى

ما تم التوصل اليه مع ولي الامر:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

رأي ولي الامر:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

خاص بولي الامر





قرار اللجنة النهائي :

تم تسوية الموضوع وعليه تم غلق الشكوى

لم يتم تسوية الموضوع وعليه الشكوى تصعد للجنة التابعة لإدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة

إقرار - Endorsement

نقر نحن أعضاء اللجنة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشكوى صحيحة وان كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها.

كما نقر بأنه وفي حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرضنا للمسائل القانونية.

وهذا إقرارنا بذلك.

ختم المدرسة:

اسم رئيس الفريق / العضو:

التوقيع:

التاريخ:

