

# المدرسة اللبنانيّة – قطر

## سياسة الشكاوى

**2020-2019**



## مقدمة

تضع المدرسة اللبنانية مصلحة الطلاب نصب أعينها، وتسعى لتوفّر أفضل مستوى تعليميّ ممكن لهم. ومع ذلك، قد تحدث بعض المظالم بشأن مسائل محدّدة تؤدّي إلى تقديم شكوى. هذه السياسة تحدّد نهج المدرسة اللبنانيّة في التعامل مع مثل هذه الشكاوى أو الأمور الباعثة على القلق.

## الأهداف والغايات

نهدف من تفعيل سياسة الشكاوى إلى تحقيق ما يلي:

- تشجيع حلّ المشكلات.
- إطلاع الناس على سير التقدّم.
- ضمان تحقيق كامل وعادل.
- معالجة جميع النقاط محلّ النقاش وتقديم ردّ واستجابة فعّالة.
- احترام السريّة والخصوصيّة.

## الفرق بين القلق والشكوى

يمكن تعريف القلق على أنّه "تعبير عن الهموم أو الشكّ حول مسألة تُعتبر مهمّة وتحتاج بشكل أو بآخر إلى بثّ الطمأنينة".

أما الشكوى فيمكن تعريفها على أنّها "تعبير عن عدم الرضا بشأن إجراءات تمّ التأخر في اتّخاذها أو إجراءات لم تُتخذ أصلاً".

وبالطبع، فإنّ من مصلحة الجميع أن يتمّ حلّ الشكاوى والتصديّ لبواعث القلق في أقرب وقت ممكن. وهناك العديد من المشكلات التي يمكن حلّها ودياً وبشكل غير رسميّ، دون الحاجة إلى استخدام المراحل الرسميّة لإجراءات تقديم الشكاوى. إنّ المدرسة اللبنانيّة تأخذ المخاوف على محمل الجدّ وستبذل قصارى جهدها لحلّ مثل هذه الأمور في أسرع وقت ممكن.



## طريقة الشكاوى

### المرحلة الأولى: وهي المرحلة غير الرسمية

يجب أن يتم التعبير عن القلق للمدرسة في أقرب فرصة. أولاً، تحدّث مع المعلم المعني لتوضيح الحقائق وحلّ المشكلة. ومن المستحسن مقابلة رئيس القسم ومناقشته قبل تقديم شكوى رسمية.

### المرحلة الثانية: تُنظر الشكاوى من قبل رئيس القسم

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة المناقشة مع المعلم، فباستطاعتك تقديم شكوى رسمية، ويكون ذلك كتابياً (رسالة أو بريد إلكتروني) إلى رئيس القسم - راجع الملحق 1. يتم النظر في الشكاوى خلال يوم دراسي واحد. سيتم إجراء تحقيق ويتم الإبلاغ عن النتيجة في غضون خمسة أيام دراسية. ويجوز لرئيس القسم تفويض مهمة جمع المعلومات لموظف آخر على ألا يكون ذلك بغرض اتخاذ القرار. بمجرد التوصل إلى قرار، يتعين على رئيس القسم إعلام الطرف المعني بالإجراء المتخذ. إذا كانت الشكاوى تتعلق برئيس القسم، فيجب إحالة الأمر إلى المدير العام مباشرة (يرجى الرجوع إلى المرحلة الثالثة).

### المرحلة الثالثة: تنظر الشكاوى من قبل المدير العام

إذا لم يكن صاحب الشكاوى راضياً عن القرار المتخذ في المرحلة 2، فيمكنه / أو يمكنها تصعيد الأمر إلى المدير العام من خلال تقديم شكوى رسمية مكتوبة، وتسليمها في مغلف مختوم إلى السكرتير التنفيذي أو إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني مباشرة إلى المدير العام.

### المرحلة الرابعة: تُنظر الشكاوى من قبل مجلس الأمناء

نادراً ما تصل الشكاوى إلى هذا المستوى الرسمي، لكن إذا حدث ذلك، فإنه يجب على صاحب الشكاوى تقديم شكوى رسمية إلى مجلس الأمناء في غضون 10 أيام دراسية من القرار الذي قدمته المدرسة، على أن توضع الشكاوى في مغلف مختوم عبر مكتب المدرسة لجانب مجلس الأمناء.

ويجب أن تتضمن الرسالة الموجهة إلى مجلس الأمناء تفاصيل الشكوى، بما في ذلك سبب عدم الرضى والنتائج المرجوة. بعد ذلك، سيقدر مجلس الأمناء مقاربة مناسبة للتعامل مع الشكوى وسيتلقى صاحب الشكوى نتائجهم وتوصياتهم في غضون 15 يومًا دراسيًا.

**المرحلة الخامسة: تُنظر الشكوى من قبل وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي**

إذا لم تنجح كل محاولات حلّ النزاع، فيجوز لصاحب الشكوى تقديم شكوى إلى وزارة التعليم والتعليم العالي

عبر نظام الشكاوى على الإنترنت:

<https://privateschools.edu.gov.qa/Complaints/Pages/addcomplaints.aspx>



### التحقيق في الشكاوى

يقترح، في كل مرحلة، أن يتأكد الشخص الذي يحقق في الشكاوى مما يلي:

- مقابلة المتورطين في المسألة و / أو الذين اشتكوا من ذلك.
- اكتشاف ما حدث حتى الآن، ومن شارك.
- توضيح طبيعة الشكاوى وما تبقى دون حل.
- مقابلة صاحب الشكاوى أو الاتصال به إذا كان الأمر بحاجة إلى مزيد من المعلومات.
- التعرف على ما يشعر به صاحب الشكاوى من شأنه أن يجعل الأمور في نصابها الصحيح.
- إجراء المقابلات بذهن منفتح، والاستمرار في الاستجواب حتى يتم توضيح الموقف.
- الاحتفاظ بسجلات للمقابلات.

### سحب الشكاوى

إذا رغب صاحب الشكاوى في سحب شكواه، فسيطلب منه تأكيد ذلك كتابياً. انظر الملحق 2.



## الشكاوى اللامقبولة

تلتزم المدرسة اللبنانية بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة ونزيهة، وبتقديم خدمة عالية الجودة لمقدمي الشكاوى. ومع ذلك، لا توافق المدرسة أن يتسامح موظفوها في تحمّل سلوك غير مقبول، وستتخذ إجراءات لحماية الموظّفين من أي سلوك مسيء أو تهديد.

يمكن اعتبار الشكاوى غير مقبولة (غير صالحة) إذا كان مقدّم الشكاوى:

- يرفض توضيح شكواه أو تحديد الأسباب التي استندت إليها الشكاوى، أو النتائج المطلوبة من خلال رفع الشكاوى، على الرغم من عروض المساعدة المقدّمة له.
- يرفض الالتزام بعملية التحقيق في الشكاوى التي تمّ تبنيها مع الاستمرار في رغبته في حلّ شكواه.
- يقدّم شكاوى غير مبرّرة حول الموظفين الذين يحاولون التعامل مع هذه القضية، ويسعى إلى استبدالهم.
- يقدّم الشكاوى مرارًا وتكرارًا على الرغم من التحقيقات أو الردود السابقة التي خلصت إلى أن الشكاوى لا أساس لها من الصحة أو تمّت معالجتها.
- يرفض قبول نتائج التحقيق، حيث تمّ تنفيذ إجراءات تقديم الشكاوى في المدرسة بشكل كامل ومناسب.
- يسعى إلى تحقيق نتيجة غير واقعية.

يمكن اعتبار الشكاوى غير مقبولة (غير صالحة) إذا قام الشخص الذي قدّم الشكاوى بأيّ من الأفعال الآتية سواء أكان ذلك وجهًا لوجه أم عبر الهاتف أم كتابيًا أم إلكترونيًا:

- تصرفات مضرّة وعنيفة.
- استخدام التهديدات أو التخويف أو العنف.
- استخدام لغة مسيئة أو تمييزية.
- نشر معلومات غير مقبولة على منصّات وسائل التواصل الاجتماعيّ و/أو الصحف.



يجب على مقدّمي الشكاوى الحدّ من الاتصالات بالمدرسة أثناء التحقيق في الشكوى. فالمراسلات المستمرة والمتكرّرة، إما عن طريق الرسالة أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصّيّة، يمكن أن تبطئ، أو تعيق عمليّة التوصل إلى حلّ.

كلّما كان ذلك ممكناً، سيناقدش رئيس القسم أو المدير العامّ أيّة مخاوف مع صاحب الشكوى بشكل غير رسمي. وإذا استمرّ صاحب الشكوى في الاتصال بالمدرسة، فسوف يرأسله رئيس القسم رسمياً موضعاً أنّ سلوكه غير منطقيّ ويطلب منه تغييره.

في حال استمرّ صاحب الشكوى في الاتصال بالمدرسة، مما يسبّب في حدوث اضطراب على مستوى كبير، فقد تقوم المدرسة بتغيير طرق الاتصال الخاصّة بها، والحدّ من عدد الجهات في خطّة الاتصال. وعند حصول أيّ حادث عدوانيّ أو عنف خطير، سيتم اتّخاذ الإجراءات الكتابيّة وإبلاغ الشرطة فوراً. وقد تتضمّن العقوبات أيضاً حظر الشخص من دخول مقرّ المدرسة اللبنانيّة في قطر.

### وسائل التواصل الاجتماعيّ

من أجل حلّ الشكاوى بأسرع ما يمكن وفي إطار من العدالة، تطلب المدرسة من أصحاب الشكاوى عدم مناقشتها علناً عبر وسائل التواصل الاجتماعيّ مثل Facebook ، Instagram ، Twitter ، إلخ ... علماً بأنّه سيتمّ التعامل مع الشكاوى بسريّة تامّة، وهو الأمر الذي تتوقّعه من أصحاب الشكوى كذلك.



## ملحق 1

### نموذج الشكاوى

الاسم:

العنوان:

رقم الهاتف:

اسم التلميذ:

تفاصيل الشكاوى (يرجى ذكر ما إذا كنت قد أعربت عن قلقك بشكل غير رسمي ولمن ومتى).

هل لديك اقتراح للتغيير؟

يمكنك إرفاق أي دليل لديك لدعم شكواك، مثل الرسائل أو التقارير.

التوقيع: -----

التاريخ: -----





## ملحق 2

### نموذج سحب الشكوى

أنا، الموقع أدناه، أتنازل عن الشكوى التي

رفعتها ضدّ بتاريخ

ولا أرغب في متابعتها.

توقيع صاحب الشكوى: التاريخ



### ملحق 3

#### مخطط الشكاوى

