

سياسة الشكاوى

معلومات السياسة	
المدير العام	الجهة المسؤولة عن السياسة
أولياء الأمور – الطلاب – الموظفون	الفئات المشمولة بهذه السياسة
2023	آخر تحديث
2028	تاريخ المراجعة المقبلة

مراجعة السياسة وتعديلها

تحتفظ المدرسة اللبنانية بحق مراجعة هذه السياسة أو تعديلها أو تحديثها في أي وقت بما يضمن توافقها مع احتياجات المدرسة، واللوائح والأنظمة المعمول بها، ومتطلبات الاعتماد، وأفضل الممارسات التربوية. وتُصبح أيّ تعديلات مُعتمدة نافذة اعتباراً من تاريخ إصدارها ما لم يُقرّ خلاف ذلك.

1. مقدّمة

تضع المدرسة اللبنانية مصلحة طلابها في مقدّمة اهتماماتها، وتسعى جاهدة لتوفير أفضل مستوى تعليمي ممكن لهم. ومع ذلك، قد تحدث بعض المظالم بشأن قضايا محدّدة ممّا يؤدي إلى تقديم شكوى. هذه السياسة تحدّد نهج المدرسة اللبنانية في التعامل مع هذه الشكاوى والمخاوف.

2. الأهداف والغايات

في إطار تفعيل سياسة الشكاوى هذه، تهدف المدرسة إلى:

- تشجيع حلّ المشكلات.
- إطلاع الناس على سيرّ التقدّم في معالجة المشكلة.
- ضمان إجراء تحقيق كامل وعادل.
- معالجة كافة نقاط القضيّة وتقديم استجابة فعّالة.

3. الفرق بين القلق والشكوى

يمكن تعريف **القلق** على أنّه "تعبير عن الهمّ أو الشكّ بشأن قضية ما، تحتاج بشكل أو بآخر إلى بثّ الطمأنينة في النفوس".

أمّا **الشكوى** فيمكن تعريفها على أنّها "تعبير عن عدم الرضا أو الاستياء بشأن موقف أو حادثة ما". وعادةً ما يعني ذلك أنّ الشخص الذي يقدّم الشكوى يشعر بأنّ شيئاً ما قد حدث بشكل خاطئ أو لم يُلائم توقعاته.

وبالطّبع، فإنّ من مصلحة الجميع أن يتمّ حلّ الشكاوى والتصديّ لبواعث القلق في أقرب وقت ممكن. وهناك العديد من المشكلات التي يمكن حلّها ودنياً وبشكل غير رسمي، دون الحاجة إلى تنفيذ المراحل الرسميّة لإجراءات تقديم الشكوى.

في حال وجود مخاوف، يجب إرسال بريد إلكتروني إلى موظفي المدرسة، المسؤولين عن الأمر المطروح. وعلى من يُثير المخاوف، أن يتوقّع اتخاذ الإجراءات الصّحيحة في غضون 48 ساعة، وفقاً لسياسات المدرسة.

4. عملية الشكاوى الرسميّة

أ. تقديم نموذج الشكوى

يُطلب من أولياء الأمور ملء نموذج الشكوى المخصّص، بمعلومات تفصيليّة حول طبيعة المشكلة، بما في ذلك التواريخ ذات الصّلة، والأطراف المعنيّة ومختلف الوثائق الدّاعمة.

يجب على أولياء الأمور إرسال نموذج الشكوى المكتمل عبر البريد الإلكتروني إلى:

complaint@lsq.sch.qa.

ب. إشعار بالاستلام

عند استلام الشكوى، ستقوم لجنة الشكاوى في المدرسة بإرسال بريد إلكتروني إلى أولياء الأمور لتأكيد استلام الشكوى.

ج. التّحقيق والمتابعة

تجتمع لجنة الشكاوى بهدف جمع كافة التّفاصيل الضّروريّة لتسهيل عمليّة الحلّ ومعالجة المشكلة.

د. اجتماع الحلّ

سوف تعمل لجنة الشكاوى على معالجة المشكلة بالتعاون مع أولياء الأمور. وسيُعقد هذا الاجتماع في موعد أقصاه اليوم الثالث من تاريخ استلام الشكاوى.

هـ. الإجراءات المتخذة وإشعارات الإغلاق

توثق اللجنة الإجراءات المتخذة، لمعالجة الشكاوى بالنموذج نفسه المستخدم في تقديم الشكاوى. تقوم المدرسة بإبلاغ أولياء الأمور بإغلاق الشكاوى، عن طريق إرسال رسالة.

و. تقرير إلى الوزارة (إذا كان ملائماً)

في حال لم يتم إغلاق الشكاوى، سوف تقوم المدرسة بإرسال تقرير إلى الوزارة مرفق بكافة الأدلة.

سحب الشكاوى

في حال رغب صاحب الشكاوى في سحب شكواه، سيطلب منه تأكيد ذلك كتابياً - راجع الملحق 1.

5. أصحاب الشكاوى اللامقبولة

تلتزم المدرسة اللبنانية بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة ومحايدة، وبتقديم مساعدة عالية الجودة لأصحاب الشكاوى. ومع ذلك، فالمدرسة لن تسمح لموظفيها بتحمل سلوك غير مقبول، وسوف تتخذ الإجراءات اللازمة لحماية موظفيها من أي سلوك تعسفي أو مُسيء.

يمكن اعتبار الشكاوى غير مقبولة (غير صالحة) عندما يقوم مُقدم الشكاوى بما يلي:

- يرفض توضيح شكواه أو تحديد الأسباب التي استندت إليها الشكاوى، أو النتائج المطلوبة من خلال رفع الشكاوى، على الرغم من تقديم المساعدة له.
- يرفض الالتزام بعملية التحقيق في الشكاوى التي تم تبنيها، في حين يرغب في حلّ شكواه.
- يقدم شكوى غير مبررة بشأن الموظفين الذين يحاولون التعامل مع هذه القضية ويسعى إلى استبدالهم.
- يقدم الشكاوى نفسها بشكل متكرر على الرغم من التحقيقات السابقة أو الردود التي خلصت إلى أنّ الشكاوى لا أساس لها من الصحة أو قد تمت معالجتها.
- يرفض قبول نتائج التحقيق، حيث تم تنفيذ إجراءات الشكاوى في المدرسة بشكل كامل وصحيح.
- يسعى إلى تحقيق نتيجة غير واقعية.

يمكن أيضاً اعتبار الشكاوى غير مقبولة (غير صالحة) إذا قام صاحب الشكاوى بأي من الأفعال الآتية، سواء أكان ذلك وجهًا لوجه أم عبر الهاتف أم كتابياً أم إلكترونياً:

- التصرف بطريقة سيئة وعدوانية.
- استخدام التهديدات أو الترهيب أو العنف.
- استخدام لغة مسيئة أو تعسفية أو تمييزية.
- نشر معلومات غير مقبولة على منصات التواصل الاجتماعي و/أو الصحف.

يجب على مُقدمي الشكاوى الحدّ من التواصل مع المدرسة أثناء التحقيق في الشكاوى. فالتراسل المستمرّ والمتكرر، سواء عن طريق الرسائل أم الهاتف أم البريد الإلكتروني أم الرسائل النصية، يمكن أن يؤدي إلى بطء وحتى تأخير الوصول إلى حلّ.

وفي حال استمرّ صاحب الشكاوى في الاتصال بالمدرسة، ممّا يؤدي إلى مستوى كبير من الإزعاج، فسوف تقوم المدرسة بتغيير طرق التواصل الخاصة بها، وتحديد عدد جهات الاتصال. وعند حصول أيّ حادث عدواني أو خطير، سيتمّ اتّخاذ الإجراءات الكتابية اللازمة وإبلاغ الشرطة على الفور. قد تشمل العقوبات أيضاً حظر دخول أيّ شخص إلى مقرّ المدرسة اللبنانية في قطر.

6. وسائل التواصل الاجتماعي

لكي يتم حلّ الشكاوى في أسرع وقت ممكن، وفي إطار عادل قدر المستطاع، تطلب المدرسة من أصحاب الشكاوى عدم مناقشتها علناً عبر منصّات وسائل التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك وإنستغرام، وغيرها... وستتعامل المدرسة مع الشكاوى باحترام وسريّة تامّة. ومن المتوقع أن يفعل صاحب الشكاوى الشيء نفسه.

ملحق رقم 1: نموذج سحب الشكاوى

نموذج سحب الشكاوى

أنا الموقع أدناه، _____ لا أرغب في متابعة الشكاوى التي قدّمتها ضدّ
_____ بتاريخ _____. بموجب هذا أتنازل عن الشكاوى.

توقيع صاحب الشكاوى: _____

التاريخ: _____