



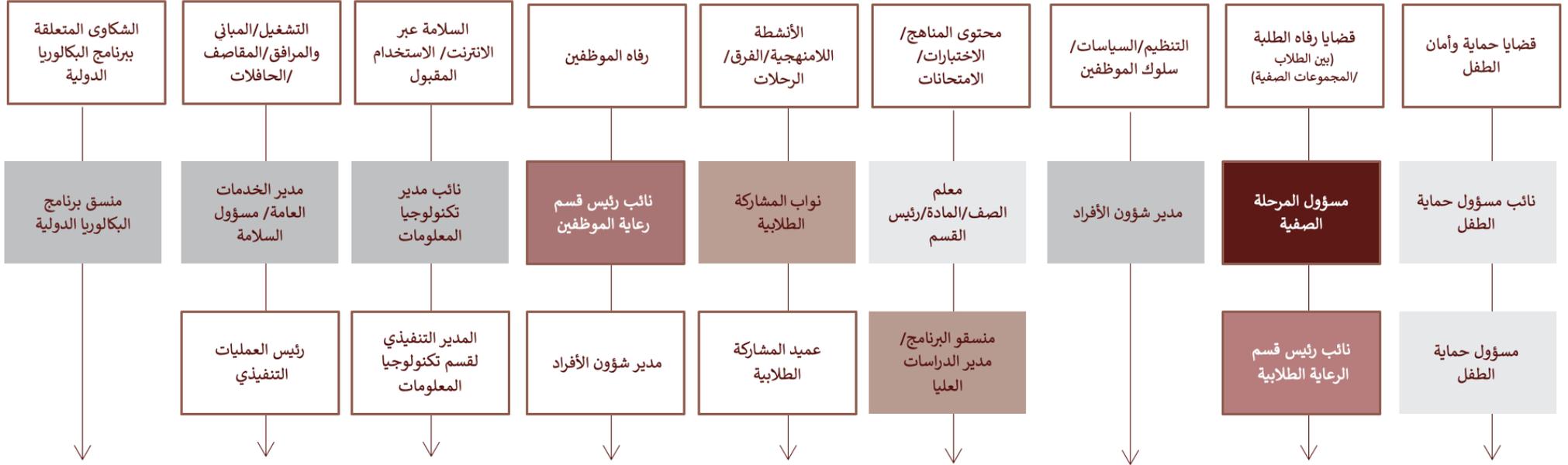
# مدرسة البكالوريا عمان

## سياسة التواصل والشكاوى

تلتزم مدرسة البكالوريا عمان بالتواصل المفتوح والإيجابي والمنتج بين جميع الأطراف المعنية، مقدرة آرائهم من أجل تحسين تجربة المدرسة الشاملة للجميع.

المبادئ التوجيهية لسياسة التواصل والشكاوى في المدرسة هي:

- الاعتراف بحق الشخص في تقديم شكوى، ومسؤولية المدرسة في توفير الإطار الذي يمكن من خلاله بذل الجهود لحل هذه الشكاوى.
- ضمان التعامل مع كافة الشكاوى/الاتصالات بشكل سريع وفعال وموضوعي ومهني.
- الرد، حيثما أمكن، على المخاوف والاستفسارات بطريقة غير رسمية وحلها بسرعة وحساسية وبما يرضي المشتكي.
- توفير قنوات متعددة للتواصل. يمكن استقبال الاتصالات عبر الهاتف أو شخصياً أو عبر البريد الإلكتروني، ومن خلال بوابة الملاحظات والشكاوى على موقع المدرسة.
- توفير نظام فعال لمعالجة الشكاوى يوضح عملية واضحة لحل الشكاوى، ويعامل الأشخاص بشكل عادل، ويتم في الوقت المناسب، كما يمنح الأطراف المشاركة في الشكاوى فرصة عادلة للرد على القضايا وتقديم آرائهم. توضح الإرشادات أدناه عملية الإحالة بالتفصيل.
- ضمان التواصل مع جميع مقدمي الشكاوى وتحديد مسارات الإحالة في غضون يومين عمل.



## مدير المدرسة (المرحلة)

## مدير المدرسة والرئيس التنفيذي

## التواصل مع أولياء الأمور والمجتمع

- يعتمد التواصل الفعال على الاحترام المتبادل. لذا يجب على المعلمين والطلاب وأولياء الأمور والموظفين الإداريين توخي الحذر في جميع أشكال التواصل المتعلقة بشؤون المدرسة، سواء كانت رسمية أو غير رسمية. يجب تجنب التعليقات غير اللائقة إذ قد يُساء تفسيرها. تعتبر المكالمات الهاتفية مقبولة؛ ومع ذلك، فإن رسائل الواتساب WhatsApp ليست وسيلة تواصل رسمية في المدرسة.
- كقاعدة عامة، يجب على الموظفين الامتناع عن مناقشة الأمور المدرسية خارج نطاق المدرسة، حفاظًا على السرية.
- يجب على مديري المدارس الموافقة على جميع الرسائل والاتصالات الرسمية الموجهة لأولياء الأمور قبل إرسالها.
- يجب توخي الحذر الشديد عند الرد على رسائل البريد الإلكتروني. يجب على المعلمين التأكد من أنهم يتبعون سياسات وإرشادات المدرسة في جميع الأوقات، وفقًا لبروتوكول البريد الإلكتروني لمدرسة البكالوريا عمان.
- يجب إرسال نسخة من أي استجابة رسمية لشكوى من أحد أصحاب المصلحة إلى النائب المختص ومدير المدرسة.

## حل الشكاوى

يفضل التعامل مع معظم الشكاوى بطريقة غير رسمية.

يجب بذل الجهود في كل مرحلة من مراحل الإجراء، للنظر في الطرق الممكنة لحل الشكاوى. قد يكون من الكافي الاعتراف بصحة الشكاوى، كليًا أو جزئيًا. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون من المناسب تقديم أحد الخيارات التالية أو أكثر:

- تقديم اعتذار.
- توضيح سبب حدوث الموقف.
- الاعتراف بأن الموقف كان يمكن التعامل معه بشكل أفضل أو بطريقة مختلفة.
- التأكيد على أن الحادث لن يتكرر مستقبلاً.
- شرح الإجراءات التي تم اتخاذها لضمان عدم حدوث الموقف مرة أخرى.
- التعهد بمراجعة سياسات المدرسة في حال كان ذلك مناسبًا بناءً على الشكاوى.

مع ذلك، وفي بعض الحالات، قد يتبين أن الشكاوى لا أساس لها، وبالتالي تُعتبر غير صحيحة أو غير مدعومة بالأدلة.

## الجدول الزمني

- سيتم التواصل مع جميع مقدمي الشكاوى عند استلام الشكاوى، إما من خلال مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني، في غضون يومي عمل.
- ستقدم المدرسة ردًا كاملاً على الشكاوى، بعد إجراء تحقيق شامل، في غضون خمسة أيام عمل.
- إذا ثبت أن هذا غير واقعي، سيقوم مدير المدرسة أو من ينوب عنه بإبلاغ مقدم الشكاوى وإعطاء مؤشر عن المدة التي سيستغرقها تقديم رد مفصل. قد تتبع الشكاوى المتعلقة بتنظيم المدرسة و سياساتها وسلوك الموظفين مسارًا أكثر رسمية.
- إذا لم تؤد الخطوات غير الرسمية إلى نتيجة مرضية، فيمكن اتباع الإجراءات الرسمية التالية:

### 1. الشكاوى الرسمية

- يجب أن تكون الشكاوى الرسمية مكتوبة، ويجب إحالتها في المقام الأول إلى مدير المدرسة المعني (الابتدائية / المتوسطة / كلية البكالوريا الدولية) أو مدير الموارد البشرية (حسب موضوع الشكاوى).
- إذا كان لدى ولي الأمر أي أدلة أو رسائل بريد إلكتروني داعمة، يمكن إرفاقها بالشكاوى الأصلية.
- يبدأ مدير المدرسة إجراءات التحقيق في الشكاوى، ويتم الرد على ولي الأمر في غضون خمسة أيام عمل.
- يتم إنشاء سجل داخلي للشكاوى ويتم تحديثه بانتظام من قبل مدير المدرسة أو من ينوب عنه.
- يتم مراجعة سجل الشكاوى بشكل دوري من قبل المدير لمعرفة ما إذا كانت هناك حاجة لإجراء تغييرات في الإجراءات.

### 2. إجراءات التشغيل

- يمكن تقديم الشكاوى الرسمية إلى مدراء المدارس أو مدير قسم الموارد البشرية.
- يجب تحديث سجل الشكاوى في نفس يوم استلام الشكاوى من قبل مدير المدرسة المعني.
- يقوم مدير المدرسة بتأكيد استلام الشكاوى من ولي الأمر خلال يومي عمل وبلغه بأن وقت المعالجة سيستغرق خمسة أيام عمل.
- يجب على مدراء المدارس إبلاغ مدير قسم الموارد البشرية والمدير بالشكاوى في نفس يوم استلامها.
- إذا رأى مدير المدرسة أن الإطار الزمني غير كافٍ، يتم إرسال بريد إلكتروني إلى ولي الأمر، حسب الحاجة.
- يجب على مدير المدرسة ومدير قسم الموارد البشرية إجراء مقابلات مع أعضاء هيئة التدريس عند الحاجة لمناقشة الشكاوى.
- يقدم مدير المدرسة ردًا كتابيًا لولي الأمر في غضون خمسة أيام من الاجتماع؛ ومع ذلك، قد يرغب في لقاء ولي الأمر لمناقشة/حل المسألة قبل تأكيد النتيجة كتابيًا.
- يجب إرسال سجلات المقابلات والردود على الشكاوى والقرارات المتخذة وأي إجراءات تم تنفيذها إلى مدير قسم الموارد البشرية لوضعها في ملف الموظف.
- إذا لم يتمكن مدير المدرسة من التحقيق في الشكاوى بشكل موضوعي، أو إذا لم يكن المشتكي راضيًا عن رد مدير المدرسة المعني، فيجب إبلاغ المدير.
- سيُتاح للمشتكين الذين لا يزالون غير راضين بعد تحقيقات مدير المدرسة المعني فرصة رفع شكاوهم إلى مدير قسم الموارد البشرية والمدير.
- سيتم اتباع سياسة الانضباط الخاصة بمدرسة البكالوريا عمان بناءً على نتيجة الإجراءات الرسمية.

### 3. التحقيق في الشكاوى

ينبغي على مدير قسم الموارد البشرية اتباع الإجراءات التالية:

- مراجعة سجل الشكاوى بانتظام.
- حضور أي اجتماعات مع الموظفين، عند الحاجة.
- الاحتفاظ بنسخة من جميع السجلات والتحقيقات.
- اتباع الإجراءات التأديبية وقواعد السلوك الخاصة بمدرسة البكالوريا عمان، عند الضرورة.
- استكمال نموذج الشكاوى من قبل مدرء المدارس بعد الانتهاء من التحقيق. يتم إرسال هذا النموذج إلى مدير قسم الموارد البشرية ليتم وضعه في ملف الشكاوى/ملف الموظف أو الطالب، مع أي وثائق داعمة.

تم تحديثها وتنفيذها في أغسطس 2024، وسيتم مراجعتها سنويًا أو عند الضرورة.

# نموذج الشكوى

تاريخ الشكوى:	الوقت:	
مقدمة من قبل:	تاريخ الحادثة:	

اسم الطالب/ة:	
الصف:	

تفاصيل الشكوى:
----------------

الإجراء المتخذ:
-----------------

توقيع مدير المدرسة

توقيع مدير الموارد البشرية

توقيع مدير المدرسة المعني

A quality education and principled upbringing since 1981

PO Box 441, Amman 11910, Jordan  
T (+962) 6 541 1191 | F (+962) 6 541 2603  
info@abs.edu.jo | www.abs.edu.jo

تعلّم نوعي وتربيتة قائمة على القيم والمبادئ والأخلاق منذ عام ١٩٨١

صندوق بريد 441، عمان 11910، الأردن  
هاتف: (+962) 65411191 | فاكس: (+962) 65412603  
info@abs.edu.jo | www.abs.edu.jo

## الملحق 1: إجراءات تقديم الشكاوى بشأن القرارات المتعلقة بالبرامج الأكاديمية/البكالوريا الدولية (IB)

بصفتها مدرسة تقدم برامج البكالوريا الدولية بشكل متكامل، تقوم مدرسة البكالوريا في عمان (ABS) بتحديث الطلاب وأولياء الأمور بشكل منتظم حول كل برنامج من برامج البكالوريا الدولية المقدمة في المدرسة.

ومع ذلك، فإننا نتفهم أن هناك أمور تستدعي تعبير أولياء الأمور عن مخاوفهم بشكل رسمي. في هذه الحالة، ستبذل مدرسة البكالوريا في عمان جهدها لحل المسألة داخلياً من خلال المراحل الموضحة في سياسة التواصل والشكاوى. تأخذ المدرسة الشكاوى على محمل الجد وستبذل قصارى جهدها لحل المسألة في أسرع وقت ممكن.

توضح هذه الوثيقة الإجراءات المتعلقة بالشكاوى وطلبات الاستئناف من الطلبة ضد القرارات الخاصة ببرامج البكالوريا الدولية التي تتخذها المدرسة. لا تنطبق هذه الإجراءات على القضايا التي تتطلب الامتثال لمتطلبات قانونية أو تلك التي لديها سياسات وإجراءات استئناف محددة مسبقاً.

### التمييز بين المخاوف والشكاوى

من مصلحة الجميع أن يتم حل المخاوف والشكاوى في أقرب وقت ممكن. يمكن حل العديد من القضايا بشكل غير رسمي، من خلال التواصل مع رئيس قسم المرحلة الابتدائية أو المتوسطة أو كلية البكالوريا الدولية، دون الحاجة إلى استخدام المراحل الرسمية للإجراءات التالية:

- يمكن تعريف "المخاوف" على أنها "تعبير عن القلق أو الشك بشأن مسألة مهمة يُطلب من أجلها تأكيد أو طمأننة."
- يمكن تعريف الشكاوى الرسمية بأنها "تعبير عن عدم الرضا عن الإجراءات المتخذة أو عدم اتخاذ إجراء."
- يمكن تعريف الاستئناف على أنه "طلب لمراجعة القرار أو الإجراء المتخذ."

### إجراءات معالجة المخاوف

- نشجع أي شخص لديه مخاوف على مناقشة الأمر مع الشخص المعني في أقرب وقت ممكن لمنع تفاقم المشكلة.
- ينبغي مناقشة أي مخاوف تتعلق بتدريس المواد مثل محتوى أو تقييم البكالوريا الدولية مع المعلم المعني أولاً.
  - يجب مناقشة المخاوف المتعلقة بتحديد المقررات أو الواجبات مع منسق برنامج البكالوريا الدولية المعني.

## إجراءات الشكاوى الأكاديمية

- يجب مناقشة أي مخاوف تتعلق بالمواد التي تقدمها المدرسة أو الجدول الزمني أو ساعات التدريس مع رئيس قسم المرحلة المتوسطة أو رئيس كلية البكالوريا الدولية.
  - يجب مناقشة أي مخاوف تتعلق بأي من برامج البكالوريا الدولية بشكل عام مع منسق البرنامج المعني.
- إذا لم تُحل المسألة بشكل يُرضي مخاوفكم بالكامل، قد ترون من المناسب اتخاذ خطوات إضافية باتباع إجراءات تقديم الشكاوى الرسمية.

## إجراءات تقديم الشكاوى الرسمية

قد ترغبون في تقديم شكاوى رسمية في بعض الحالات، مثل عدم حل مشكلتكم. في هذه الحالة، يجب اتباع الإجراء التالي:

- كتابة الشكاوى المتعلقة بقرار برنامج البكالوريا الدولية الذي اتخذته المدرسة، مع توضيح تفاصيل القضية، بما في ذلك الجهود المبذولة لحل المسألة. يجب تضمين الاسم ورقم الهاتف.
- توجيه الشكاوى المكتوبة إلى رئيس القسم المعني. يمكنكم طلب المساعدة من مكتب المدرسة إذا كنتم غير متأكدين من كيفية تسليم الشكاوى.
- سيتم تأكيد استلام الشكاوى فوراً أو في غضون يومي عمل إذا لم يكن ذلك ممكناً، مع التأكيد للمشتكي بأنه سيتم التحقيق في المسألة.
- عند تلقي شكاوى رسمية مكتوبة، سيقوم رئيس القسم بمناقشة المسألة معكم قبل اتخاذ القرار بشأن الإجراءات الإضافية التي يجب اتخاذها. كما سيتم توثيق هذا الاجتماع.
- سيتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة، وسيتم التحقيق فيها. إلا أنه وفي إطار السعي لحل الشكاوى، قد يتم إشراك أطراف أخرى مثل منسقي البرامج أو رؤساء الأقسام.
- سيقدر المدير الخطوات التي يجب اتخاذها نتيجة التحقيق، بما في ذلك التواصل مع منظمة البكالوريا الدولية للحصول على مزيد من التوضيح، إذا كان ذلك مناسباً، وسيضمن حفظ سجل العملية.
- سيتم إعلامكم بنتيجة التحقيق بعد مرور الوقت الكافي لإجراء التحقيقات اللازمة.

## إجراءات الاستئناف ضد التقييمات الخارجية

بالنسبة للاستئنافات على نتائج الامتحانات الخارجية الرسمية، تقبل منظمة البكالوريا الدولية الاستئنافات المتعلقة في أربعة مجالات من القرارات المتخذة خلال جلسة الامتحان. يمكن تقديم الاستئناف ضد:

- النتائج - عندما يكون لدى المدرسة سبب للاعتقاد بأن نتائج الطالب غير دقيقة بعد استكمال جميع إجراءات "الاستعلام عن النتائج" (EUR) المناسبة.
- قرار بتأييد السلوك الأكاديمي غير الصحيح ولكن دون الاعتراض على شدة العقوبة.
- قرار بخصوص الاعتبار الخاص - بعد قرار عدم منح اعتبار خاص للطالب نتيجة لظروف سلبية مزعومة.
- الاستئنافات المتعلقة بترتيبات التقييم الشامل.
- قرار إداري غير مغطى بإحدى الحالات السابقة يؤثر على نتائج أحد أو أكثر من الطلاب.

## عملية الاستئناف

تنقسم عملية الاستئناف إلى مرحلتين. تتطلب كل مرحلة دفع رسوم من قبل المرشح أو ولي أمره القانوني. سيتم استرداد الرسوم المطبقة على مرحلة الاستئناف ذات الصلة في حال تم قبول الاستئناف في تلك المرحلة (أي نجاح الاستئناف).

- يمكن طلب الاستئناف في المرحلة الأولى فقط من قبل منسق البرنامج في المدرسة التي تم تسجيل الطالب فيها، والذي يُعرف بالطالب المستأنف خلال عملية الاستئناف، لجلسة الامتحانات.
- يمكن للطالب أو ولي أمره طلب الاستئناف في المرحلة الثانية مباشرة، بالإضافة إلى منسق البرنامج، إذا كانت نتيجة الاستئناف في المرحلة الأولى غير مرضية. يجب تقديم طلب الاستئناف في أي من المرحلتين بعد استكمال نموذج طلب الاستئناف والذي يمكن الحصول عليه من منظمة البكالوريا الدولية عبر خدمة إجابات البكالوريا الدولية.

## الحقوق والمسؤوليات

يتوقع أولياء الأمور والطلبة الذين يقدمون مخاوف أو شكاوى إلى مدرسة البكالوريا عمان أن يتم:

- التعامل معهم باحترام ولباقة واعتبار.
- التعامل مع شكاوهم بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.
- التعامل مع معلوماتهم الشخصية بسرية تامة.
- النظر في شكاوهم بحيادية ووفقاً للإجراءات القانونية الواجبة.

في المقابل تطلب مدرسة البكالوريا في عمان من أولياء الأمور المتقدمين بشكوى ما يلي:

- معاملة جميع الأطراف باحترام ولباقة والحفاظ على السرية.
- رفع الشكوى في أقرب وقت ممكن بعد حدوث المشكلة.
- تقديم معلومات كاملة ودقيقة حول موضوع الشكوى.
- طلب المساعدة أو مزيداً من المعلومات حسب الحاجة.
- التصرف بحسن نية لتحقيق نتيجة مقبولة لجميع الأطراف.