

## الإجراءات الروتينية لمعالجة الشكاوى في مدرسة السلامة ومركزها للرعاية والترفيه

وفقاً للمادة 8 من قانون التعليم الفصل 4 الساري اعتباراً من 1 يوليو 2011 ينبغي وجود إجراءات واضحة للتعامل مع الشكاوى: "على المشغل أن يكون لديه إجراءات خطية لاستقبال الشكاوى حول التعليم ولآليات التحقيق فيها. كما وينبغي تقديم معلومات حول هذه الإجراءات بطريقة مناسبة".

إننا في مدرسة السلامة نسعى باستمرار لتحسين وتطوير مؤسستنا قدر الإمكان – لذا فإن وجهات نظركم مهمة بالنسبة لنا، ونحن نتبع نهجاً إيجابياً ومنفتحاً لكافة الآراء والشكاوى. نحن نعمل وفق خطة منهجية لرفع مستوى الجودة وتحسين النتائج. ومن ضمن ما تشمله هذه الخطة إجراءات استقبال ومعالجة الشكاوى المتعلقة بالتعليم والأمان والارتياح حيث تشكل هذه الإجراءات أهمية قصوى في أي نظام جودة فعال لإمكانية الاستفادة من الشكاوى الواردة.

### تهدف إجراءات استقبال ومعالجة الشكاوى إلى:

- تعزيز تأثير المستخدم
- زيادة مساحة الحوار مع المستخدم
- تيسير إصلاح الأخطاء وسد الثغرات التي تظهر في المؤسسة بطريقة بسيطة وسريعة
- رفع مستوى الأمانة والمصداقية لمؤسستنا من خلال مراعاة آراء المستخدمين وأخذها على محمل الجد
- زيادة الإحساس بالجودة في مدرستنا

### لمن أستطيع تقديم الشكاوى؟

إذا كان هناك أمور لا تلتبي توقعاتك أو كنت غير راض عنها فيما يتعلق بدراسة طفلك، تقدم بطرحها في المقام الأول لمعلمي طفلك في المدرسة أو للعاملين في قسم الرعاية والترفيه. وفي حال إخفاقكم بإيجاد حل للمشكلة واستمرار عدم رضاك عن الوضع، توجه بشكواك إلى مكتب المدرسة لإعطاء إمكانية للمدرسة للتحرك بنفسها. أما في حال استمرار عدم رضاك فيمكنك التقدم بشكوى مكتوبة عبر النموذج الخاص بالشكاوى أو عبر الاتصال هاتفياً بالمدرسة أو من خلال زيارة مدير المدرسة خالد الشيخ عيسى. يرسل النموذج المعبأ إلى مدير المدرسة عن طريق البريد الإلكتروني:

[rektor@alsalamahskolan.com](mailto:rektor@alsalamahskolan.com) أو إلى إدارة المدرسة عن طريق البريد الإلكتروني

[styrelsen@alsalamahskolan.com](mailto:styrelsen@alsalamahskolan.com) أو عن طريق البريد العادي.

ينبغي أن يتلقى كل من يتقدم بشكوى أو مقترح معاملة حسنة ولطيفة وبإيجابية واحترام كما وينبغي تزويده بكافة المعلومات حول إجراءات المدرسة ونظمها لمعالجة الشكاوى. وينبغي أن يكون التوجه عند تلقي أي شكوى هو إيجاد حل للمشكلة المطروحة.

### كم من الوقت سيمر قبل حصولي على رد؟

جميع الشكاوى المقدمة تعالج وفقاً لإجراءات عامة مشتركة ويتلقى مقدم الشكاوى جواباً من مدير المدرسة في غضون 10 أيام عمل. في بعض الحالات تكون الشكاوى شائكة أو تقتضي لسبب أو ظرف معين وقتاً أطول منا لاستكمال التحقيقات. لذا فإذا ارتأينا الحاجة لمدة أكثر من 10 أيام سنقوم بإبلاغكم عن سبب التأخير.

### ماذا يحدث للشكاوى؟

يتم التحقيق في جميع الشكاوى ومتابعتها وتوثيقها. يقدم تقرير إلى مجلس الإدارة حول طبيعة الشكاوى والإجراءات المتخذة.