

تلتزم بمتطلبات المدارس البريطانية في الخارج (BSO) لتوفير إجراءات واضحة ورسمية لمعالجة أي شكاوى قد تكون لدى أولياء الأمور. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر تعزيز مشاركة أولياء الأمور من الأهداف الاستراتيجية الثلاثة للمدرسة، حيث تعترف المدرسة بأهمية بناء والحفاظ على علاقات قوية بين المنزل والمدرسة لصالح الطلاب.

نهدف إلى تعزيز سياسة الباب المفتوح ونرحب بالتواصل المنتظم والمفتوح (رسمي وغير رسمي) بين أولياء الأمور وطاقم التدريس. نشجع مشاركة أولياء الأمور، ويمكن ترتيب الوصول إلى المدير وأعضاء آخرين من طاقم التدريس بسهولة. على الرغم من فخرنا بجودة التعليم والرعاية التعليمية التي نقدمها لطلابنا، فإننا نرحب بالفرص التي تمكننا من تحسين جودة التعليم والدعم التعليمي الذي نقدمه. نفهم أنه من حين لآخر قد يكون لدى أولياء الأمور مخاوف يرغبون في التعبير عنها أو شكاوى يريدون تقديمها. تتم متابعة هذه الشكاوى بأسرع وقت ممكن، وعند الإمكان وملاءمة الظروف، دون الحاجة إلى إجراءات رسمية.

لا تهدف هذه الإجراءات إلى التدخل أو تقييد قنوات الاتصال اليومية والعلاقات الفعالة الموجودة بالفعل. ومع ذلك، إذا كان لدى أولياء الأمور شكوى جادة، أو إذا شعروا أن المدرسة لم تتعامل بشكل كافٍ مع شكاويهم، يمكنهم توقع معالجتها وفقاً للإجراءات الواردة أدناه.

### الإجراءات

تلتزم المدرسة بالرد على أي شكوى من أولياء الأمور وفقاً لإجراءات "سياسة الشكاوى - نظرة عامة" (انظر وثيقة منفصلة لمزيد من التفاصيل). يرجى مراجعة الملاحظات التوجيهية التالية.

على الرغم من أن جميع الشكاوى تُعامل بجدية بالغة، يُأمل أن يتم حل معظم المخاوف بشكل سريع وغير رسمي باستخدام قنوات الاتصال الأولى الفعالة بين أولياء الأمور ومعلم الفصل (للمرحلة الابتدائية) أو معلمي المرحلة (للمرحلة الثانوية).

قد تحتاج المدرسة، في بعض الأحيان، إلى وقت كافٍ لاستكشاف ودراسة الأمور المتعلقة بشكاوى معينة. تتيح الجداول الزمنية في "سياسة الشكاوى - نظرة عامة" وقتاً كافياً لذلك.

في بعض الأحيان، قد يرغب أولياء الأمور في التعامل مباشرة مع المدير، الذي يهدف إلى أن يكون متاحاً لرؤية أولياء الأمور في أي وقت. وإذا تعذر على المدير رؤية ولي الأمر في الحال لأي سبب، سيتم ترتيب موعد مناسب في أسرع وقت ممكن، أو من المحتمل أن يتمكن عضو آخر من فريق القيادة الأساسية للمدرسة (CLT) من تقديم المساعدة.

يجب على أولياء الأمور الذين يرغبون في تقديم شكوى مباشرة حول المدير أو إذا كانوا غير راضين عن رد المدرسة على شكوى من المستوى الخامس، الاتصال بروي غالفين، مدير التعليم في ISP، عبر البريد الإلكتروني: [rgalvin@ispschools.com](mailto:rgalvin@ispschools.com)

سنظل جميع المراسلات، والتصريحات، والسجلات المتعلقة بأي شكاوى سرية تماماً بين المدرسة والعائلة المعنية.

### الموافقة والمراجعة

تمت المراجعة من قبل: رئيس قسم المرحلة الابتدائية، أندرو دو ليو / التاريخ: 11.08.24

تم التأكيد من قبل: المدير / التاريخ: 12.08.24