

سياسة الشكاوى

لوجود إجراءات واضحة ورسمية للتعامل مع أي شكاوى قد (BSO) الهدف: نلتزم بمتطلبات هيئة المدارس البريطانية الخارجية تكون لدى أولياء الأمور. بالإضافة إلى ذلك، فإن أحد الأهداف الاستراتيجية للمدرسة هو تعزيز التواصل القوي مع أولياء الأمور، حيث تعترف المدرسة بأهمية بناء علاقات قوية بين المدرسة والمنزل من أجل مصلحة الطلاب

نهدف إلى تعزيز سياسة الباب المفتوح ونرحب بالتواصل المنتظم والمفتوح (سواء كان رسميًا أو غير رسمي) بين أولياء الأمور والموظفين. يتم تشجيع مشاركة أولياء الأمور، ويمكن بسهولة ترتيب الوصول إلى المدير وأعضاء الفريق. على الرغم من فخرنا بجودة التدريس، والتعلم، والرعاية الطلابية التي نقدمها لطلابنا، فإننا نرحب بفرص التحسين في التعليم والدعم الطلابي. نفهم أنه من حين لآخر، قد يكون لدى أولياء الأمور مخاوف يرغبون في التعبير عنها أو شكاوى يرغبون في تقديمها. يتم متابعة هذه الشكاوى في أسرع وقت ممكن، وعند الإمكان ووفقًا للحاجة، دون الحاجة إلى إجراءات رسمية

هذا الإجراء ليس المقصود منه التدخل أو إعاقة التواصل الفعال اليومي والعلاقات الحالية. ومع ذلك، إذا كان لدى أولياء الأمور شكوى جدية أو إذا كانت الشكاوى لم يتم التعامل معها بشكل كافٍ من قبل المدرسة، فإنه يمكن توقع أن يتم التعامل معها وفقًا للإجراءات الموضحة أدناه

الإجراءات

تتعهد المدرسة بالاستجابة لأي شكوى من أولياء الأمور وفقًا لـ "إجراءات الشكاوى - نظرة عامة" (يرجى الاطلاع على الوثيقة المنفصلة لمزيد من التفاصيل). يرجى الاطلاع على الملاحظات الإرشادية التالية

على الرغم من أن جميع الشكاوى تؤخذ على محمل الجد، إلا أنه يأمل أن يتم حل معظم المخاوف بسرعة وبشكل غير رسمي من خلال نقاط التواصل الأولية الفعالة الموجودة بين أولياء الأمور ومعلم الفصل (للمرحلة الابتدائية) أو معلمي الفصل (للمرحلة الثانوية).

قد تتطلب المدرسة أحيانًا وقتًا كافيًا لاستكشاف القضايا والتحقيق في الأمور المتعلقة بالشكاوى. تسمح المواعيد الزمنية المحددة في "إجراءات الشكاوى - نظرة عامة" بهذا الوقت

في بعض الحالات، قد يرغب أولياء الأمور في التعامل مباشرة مع المدير، الذي يسعى دائمًا لأن يكون متاحًا لمقابلة أولياء الأمور في أي وقت. إذا لم يكن المدير قادرًا على مقابلة أحد أولياء الأمور على الفور لأي سبب، فسيتم تحديد موعد ملائم للطرفين في قدرًا على المساعدة (CLT) أقرب وقت ممكن، أو قد يكون عضو آخر من فريق القيادة الأساسي

في حال رغب أولياء الأمور في تقديم شكوى مباشرة حول المدير، أو إذا كانوا غير راضين عن استجابة المدرسة لشكاوى في عبر البريد الإلكتروني ISP مدير التعلم في Rory Galvin المرحلة الخامسة، يجب عليهم التواصل مع rgalvin@ispschools.com.

جميع المراسلات، والتصريحات، والسجلات المتعلقة بأي شكاوى ستبقى دائمًا سرية بين المدرسة والأسرة المعنية

الموافقة والمراجعة

التاريخ: Andrew Du Lieu / 11.08.24، مراجع من قبل: مدير المرحلة الابتدائية

مؤكد من قبل: المدير / التاريخ: 12.08.24