



معمتمة من هيئة الشمال الاوسط
للاعتماذ وتحسين المدارس
International program
Accredited by NCA CASI, NWAC and SACS CASI

License No: 4332310185 رقم الترخيص
Curriculum applied المنهج المعتمد الدبلوم الامريكى
Accreditation by: Cognia جهة الاعتماد



شركة مدارس الظهران الأهلية
Dhahran Ahliyya Schools Company



وزارة التعليم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم ٢٨٠
إدارة التعليم بالمنطقة الشرقية
Kingdom of Saudi Arabia
MINISTRY OF EDUCATION 280
Educational Directorate of the Eastern Province

مدارس الظهران الأهلية

سياسة إدارة الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور والطلاب

تمت المراجعة في أكتوبر 2021

أعضاء لجنة سياسة إدارة الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور والطلاب

المستشارون الأكاديميون / منسقو البكالوريا الدولية
المديرون والمديرات
المدرسون الأكاديميون والمديرات الأكاديميات
المعلمون والمعلمات
الطلاب والطالبات
الأهالي



معتمة من هيئة الشمال الاوسط
للاعتماذ وتحسين المدارس
International program
Accredited by NCA CASI, NWAC and SACS CASI

License No: 4332310185 رقم الترخيص
Curriculum applied المنهج المعتمد الدبلوم الامريكى
Accreditation by: Cognia جهة الاعتماد



شركة مدارس الظهران الأهلية
Dhahran Ahliyya Schools Company



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم ٢٨٠
إدارة التعليم بالمنطقة الشرقية
Kingdom of Saudi Arabia
MINISTRY OF EDUCATION 280
Educational Directorate of the Eastern Province

المحتوى

3	المقدمة
3	رسالة مدارس الظهران الأهلية
3	رؤية مدارس الظهران الأهلية
3	بيان مهمة منظمة البكالوريا الدولية
3	الفلسفة التربوية في مدارس الظهران الاهلية
4	فلسفة مدارس الظهران الأهلية في إدارة الشكاوى
4	معايير التعامل مع الشكاوى
5	ملامح متعلم البكالوريا الدولية
5	الإجراءات
5	حقوق ومسؤوليات جميع أفراد الأسرة المدرسية
5	حقوق ومسؤوليات أولياء الأمور
7	حقوق ومسؤوليات الطلاب
8	حقوق ومسؤوليات المعلمين والمدربين الأكاديميين والمرشد الطلابي
9	حقوق ومسؤوليات موظفي جهاز الإسناد (الإداريين)
10	الرسوم البيانية
11	الرسم التخطيطي (ب)

المقدمة

رسالة مدارس الظهران الأهلية

انطلاقاً من مبادئ ديننا الإسلامي، فإنّ رسالة مدارس الظهران الأهلية هي تمكين كل طالب ليكون مفكراً ومتعلماً مدى الحياة، ثنائي اللغة، متفاعلاً ويحدث فرقاً إيجابياً محلياً وعالمياً.

رؤية مدارس الظهران الأهلية

رؤيتنا هي أن نقدم تعليماً بمستوى عالمي وبهوية عربية وإسلامية من خلال مجتمع تعلّمي رائد يتصف بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

بيان مهمة منظمة البكالوريا الدولية

تهدف البكالوريا الدوليّة إلى تطوير الشباب ذي الذهنية الاستعلامية، المطلعين، المتعاطفين مع الآخرين، والذين يُساعدون على خلق عالم أفضل وأكثر سلاماً من خلال التفاهم والاحترام ما بين لثقافات المتنوعة. ولتحقيق هذا الهدف، تعمل المنظمة يداً بيد مع المدارس والحكومات والمنظمات الدوليّة لتطوير برامج تعليم دولي تتسم بالتحدي وتتمتع بتقييم دقيق جداً. تُشجع هذه البرامج الطلاب في أنحاء العالم ليُصبحوا متعلّمين فاعلين ومتعاطفين مع الآخرين ولكي يستمروا في التعلّم مدى الحياة مدركين أنّ الآخرين على اختلافاتهم قد يكونون على صواب أيضاً.

الفلسفة التربوية في مدارس الظهران الاهلية

نحن نهدف إلى توفير تعليماً ممتازاً، يؤثر على مشاعر الطالب وعقليته، ويقدم له المهارات الفكرية، والشخصية، والعاطفية، والاجتماعية للعيش والتعلم والعمل في عالم العولمة المتغيّر بسرعة. كما أننا نهدف إلى تربية أجيال يروّون أنفسهم مواطنين في دولتهم، ومواطنون في العالم، ويلتزمون بالقيام بتقديم المساعدة لجعل عالمهم مكاناً أفضل.

نعتقد أنّ هذا النوع من التعليم يتم تقديمه بشكل أفضل من خلال عملية التعلم التعاوني والبنائي القائم على الاستفسار والعمل والتفكير والذي يؤدي إلى تعلم أكاديمي هادف ودقيق ومتعدد التخصصات، يطبقه الطلاب لحل مشاكل العالم الحقيقي بينما يطورون في نفس الوقت السمات الموضحة في ملامح متعلم البكالوريا الدولية التي تدعم التعلم مدى الحياة. في نهجنا، يلعب التقييم دوراً مهماً، ويجب أن يكون متعدد الأوجه، ومدمجاً في عملية التعلم والتخطيط.

نحن نؤمن بأن اللغة عامل أساسي للتطور الفكري، والاجتماعي، والعاطفي، ولذلك فإن كل معلم هو معلم لغة. أهدافنا هي تقدير ودعم تطوير اللغة العربية والانجليزية. نحن نركز على الطبيعة المتعددة التخصصات لتعلم اللغة عن طريق تعليم اللغة الأكاديمية من خلال محتوى باللغتين الإنجليزية والعربية.

نحن نؤمن بأهمية تعزيز إبداع جو إيجابي يسوده الاحترام والمسؤولية، جميع طلابنا وطالباتنا يستحقون فرص متكافئة، ويجب أن يُعاملوا باحترام وكرامة متساوية. ومع ذلك، نحن ندرك أن كوننا عادلون مع الجميع، نحتاج لتطبيق التمايز في النوع والكم وفي الدعم التعليمي.

فلسفة مدارس الظهران الأهلية في إدارة الشكاوى

ترتبط هذه السياسة برؤية ورسالة المدارس وذلك من خلال توفير مجتمع تعليمي آمن يتصف بالمسؤولية الاجتماعية. والشراكة مع الأهالي جزء مهم وأساسي لتحقيق رؤية ورسالة المدارس لتعلم الطلاب واطهارهم لملاحم متعلم البكالوريا الدولية، ويعتبر التواصل عبر الوسائل المختلفة ضروري للتأكد من معرفة جميع الأهالي والطلاب بالسياسات والإجراءات التي تتبعها المدارس، والتي منها دليل المنهاج، سياسة التقويم ومتابعة التحصيل وسياسة السلوك والمواظبة، وكذلك معرفتهم بحقوقهم وواجباتهم اتجاه المدرسة وجميع العاملين فيها، ومعرفتهم أيضاً بالطرق والأساليب التي يتم اتباعها. تضمن سياسة إدارة شكاوى أولياء الأمور والطلاب التعامل مع جميع الشكاوى بشكل عادل وفي الوقت المناسب.

معايير التعامل مع الشكاوى

عند تناول المشكلات أو الشكاوى التي تصل للمدارس لابد من تحقيق المحكات التالية:

- **الخصوصية أو السرية:** يتم مناقشة المشكلة مع الأطراف المعنية.
- **مصلحة الطالب:** أن يتم وضع مصلحة الطالب وتعلمه في الأولوية.
- **الاحترام:** أن يحترم الجميع وجهات نظر الآخرين قولاً وعملاً وحقوق ومسؤوليات جميع الأطراف.
- **الأمان:** أن يشعر جميع الأطراف بالأمان عند التعبير عن رأيهم أو عرض مشكلتهم وبالعادلة في التحري عن الموضوع.
- **المسؤولية:** أن يتم التعامل مع المشكلة بطريقة احترافية وفق اطار زمني معين (3 أيام عمل) . أو بشكل عاجل حسب طبيعة المشكلة مع إبقاء جميع الأطراف المعنية على علم بالتطورات .
- **الباب المفتوح:** أن يشعر الأهل أنه بإمكانهم إيصال صوتهم للمعنيين بالمدارس وأن هناك من يستمع لهم.

ملاح متعلم البكالوريا الدولية

ولأننا في مدارسنا نتحلى بجميع ملاح معلم البكالوريا الدولية في جميع تعاملاتنا وطريقة تعاملنا مع الشكاوى المقدمة من الأهالي فإننا:

- **مفكرين:** ن فكر بحلول مبتكرة للمشاكل التي تواجهنا وبالمشاركة مع الأهالي.
- **متواصلين:** نتواصل مع الأهالي بطريقة استباقية عن جميع ما يدور في المدرسة من توقعات أكاديمية وسلوكية للطلاب والطالبات وكذلك الحقوق والواجبات لجميع الأطراف.
- **متأملين:** نتأمل في ممارساتنا ونحسن وفق ذلك.
- **منفتحي العقل:** نتفهم وجهات النظر المختلفة للأهالي عند التعامل مع المشاكل الواردة.
- **مهتمين:** نضع مصلحة الطالب وتعلمه في الأولوية، ونظهر احترامنا واهتمامنا لقلق الأهالي اتجاه موضوع معين.
- **مبدئيين:** نعتزف بنواحي القصور من قبل المدارس اتجاه موضوع معين أو قضية ما.
- **مطلعين:** لدينا الاطلاع والمعرفة لمشاكل كل المراحل العمرية المختلفة وطريقة التعامل معها.
- **متسائلين:** نتقصى عن أسباب وجذور المشكلة لتحسين ممارساتنا.
- **مجازفين:** نقدم مصلحة تعلم الطالب عن اتخاذ أي قرار حتى وإن كان مؤلم أحياناً.
- **متوازنين:** ندرس جميع جوانب المشكلة: اجتماعياً، عاطفياً، أكاديمياً.

الإجراءات

تحبذ المدارس أن يتوجه صاحب الشكاوى للشخص المعني لشرح وجهة نظره، فقد تكون نتيجة سوء فهم أو سوء تواصل، وتقف المشكلة عند هذا الحد، أو إن لم يجد حل من ذلك الشخص فيتوجه للشخص المسؤول عنه كالمدرّب الأكاديمي أو المسؤول عن هذه المجموعة، وإن لم يصل لحل مرضي يتوجه لقائدة المرحلة المعنية لمناقشة المشكلة إذا كانت تخص الانضباط. أو للمستشار الأكاديمي إذا كانت تخص المنهاج. انظر الرسم التخطيطي أ و ب.

حقوق ومسؤوليات جميع أفراد الأسرة المدرسية

إن الوصف الوارد هنا يحدد المسؤوليات والحقوق تجاه البرنامج التعليمي ونظام الضبط المدرسي. وقد تساعد الأنماط السلوكية الإيجابية المؤكد عليها هنا في منع انتشار مشاكل الضبط المدرسي.

حقوق ومسؤوليات أولياء الأمور

يتحملون مسؤولية:

1. إظهار الاحترام لثقافة الدولة وتقاليدها من خلال سلوكهم.
2. احترام القوانين والأنظمة والمساعدة في تنفيذ وتعزيز التزام الطالب بها.
3. احترام مشاعر وآراء وحقوق جميع العاملين بالمدارس.
4. المشاركة في اجتماعات أولياء الأمور والتقيد بمواعيد الحضور والانصراف.
5. تقديم الإشراف المناسب لأبنائهم قبل القدوم للمدرسة وبعد مغادرتها.

6. تلبية دعوة المدارس للتباحث معهم بما يخص أبناءهم والاعتذار مسبقاً في حالة عدم الحضور وتحديد موعد آخر.
7. التقيد بجدول الزيارات الخاص بالمعلمين.
8. الرجوع إلى المدارس عند حدوث أية مشكلة قبل إصدار أي حكم.
9. تقديم الدعم والتشجيع المعنوي الدائم لأبنائهم من خلال حضور المعارض والمناسبات المدرسية والأنشطة المشتركة.
10. متابعة أبناءهم والتأكد من تأديتهم للأنشطة المنزلية المدرسية المختلفة.
11. اعتبار كل ما تثرى به المناهج من مفاهيم ومهارات جزءاً أساسياً من المنهاج يقيم عليه الطالب.
12. العمل كمشاركين مع الهيئة التعليمية بالإسهام بالأفكار المناسبة لتحسين تعلم الابن ومساعدته على حل مشكلات الانضباط المدرسي لديه.
13. الإشراف على صحة الابن وراحته الجسمية والوجدانية والاجتماعية قبل القدوم للمدرسة وبعد مغادرتها.
14. الإشراف على الحضور المنتظم للابن للمدرسة وتزويدها بتفسيرات مكتوبة عن أسباب غيابه وتأخره.
15. الاطلاع على خطة الانضباط المدرسي ودليل الطالب وأية مواد مدرسية أخرى والالتزام بما ورد فيها.
16. تلبية الاحتياجات المدرسية في وقت مبكر في جميع المراحل.
17. تدعيم المعلم سواء في البيت أو في المدرسة.
18. تدعيم خطة المدارس في الأنشطة المنهجية المساندة.
19. الرد على الايميلات التي تصلهم من المدارس كذلك تعبئة الاستبانات المختلفة، وتحديث بيانات أبنائهم بشكل دوري.
20. تسليم جميع الوثائق الخاصة بالتسجيل واستكمال السجلات الصحية للأبناء.

لهم الحق في:

1. المعاملة العادلة من قبل المدارس دون تمييز.
2. تلقي تقارير مدرسية منتظمة حول تقدم الطالب العلمي والسلوكي ومواظبته وحضوره إلى المدرسة.
3. معرفة مواعيد اجتماعاتهم قبل الموعد بوقت كاف.
4. أن تحترم حقوقهم وآراؤهم الشخصية من قبل الآخرين بغض النظر عن الاقتناع بها أو عدمه.
5. تقديم توصيات ومقترحات تستهدف تطوير العملية التعليمية التربوية في المدارس.
6. طلب اجتماعات مع المعلمين أو المدير أو غيرهم من المعنيين.
7. تلقي تفسيرات من المعلمين عن تحصيل أبنائهم وسلوكهم.
8. الحصول على معلومات كاملة توضح الأمور المتعلقة بخطة الضبط المدرسي أو دليل الطالب أو غيرها من الأنظمة المدرسية.
9. الاطلاع على نتائج التقييمات الختامية لأبنائهم.
10. المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بأبنائهم من قبل المعنيين.
11. الاطلاع على موجبات الإجراءات المطبقة على أبنائهم.
12. الاطلاع على دليل المنهاج وجميع السياسات الخاصة بالتقييم والمواظبة والسلوك من بداية العام.

حقوق ومسؤوليات الطلاب

يتحملون مسؤولية:

1. الالتزام بتعاليم ديننا الإسلامي الحنيف وشعائره.
2. التصرف وفق المبادئ والقواعد المتبعة واحترام قوانين وتقاليد البلد.
3. اتباع الأنظمة والقوانين المدرسية.
4. احترام حقوق ومشاعر وآراء زملائهم الطلاب، وأولياء الأمور، العاملين بالمدارس والضيوف وجيران المدرسة بغض النظر عن الاقتناع بها أو عدمه.
5. احترام ملكية المدارس وملكية الآخرين.
6. الحضور إلى المدرسة بانتظام والوصول في الوقت المحدد، وإحضار المواد المناسبة والاستعداد للمشاركة في الصف وأداء الأنشطة المنزلية.
7. بذل الجهد للنمو وزيادة التحصيل.
8. اعتبار المعلومات الإثرائية متطلباً أساسياً في المنهاج يقيم عليه.
9. التصرف بشكل مناسب في الصف، ساحات المدرسة، الحافلات، وأثناء أي نشاط مدرسي وذلك حتى لا تتعارض تصرفاتهم مع حق الطلاب الآخرين في التعلم.
10. مناقشة الشخص المعني على انفراد إذا ما رغب في إبداء التظلم.
11. تعزيز ودعم الأنشطة المدرسية.
12. الاطلاع على دليل الطالب والنشرات المدرسية الخاصة بالطالب والاستفادة مما جاء فيها.
13. نظافتهم وخلو أجسامهم من أية روائح وكذلك ارتدائهم الملابس التي تحددها الأنظمة.

لهم الحق في:

1. الدراسة والتعلم في جو إيجابي خال من التهديد والأذى.
2. أن تُحترم حقوقهم وآراؤهم الشخصية من قبل الآخرين بغض النظر عن الاقتناع بها أو عدمه.
3. تلقي معاملة عادلة فيما يخص برنامج الضبط المدرسي وكافة الأمور التعليمية الأخرى.
4. الاحتفاظ بالعلامات وكافة المعلومات المتعلقة بهم من قبل المعنيين بشكل سري وموثق.
5. طرح الأسئلة المتعلقة بالمادة الدراسية والتعبير عن آرائهم بطريقة بناءة.
6. أن يدرسه معلم مستعد لمادته وحسن الاطلاع والمعرفة.
7. توفير التحدي العلمي المناسب الذي يساعد على بذل الجهد لضمان النمو وزيادة التحصيل.
8. تلقي نسخة من لائحة الضبط المدرسي ودليل الطالب وأية مواد دراسية أخرى.
9. معرفة الأسباب التي دعت المدارس لاتخاذ الإجراءات التصويبية بحقهم.
10. مناقشة اهتماماتهم التربوية والتعليمية مع المعنيين وإيصال وجهات نظرهم ومقترحاتهم إلى المعلمين والموظفين الآخرين من خلال ممثلهم أو بصفة فردية ومعرفة وجهة نظرهم حيالها إذا قدمت بطريقة لائقة.
11. استلام تقارير دورية عن مستواهم التحصيلي.

12. التظلم وفق الإجراءات المتبعة.

حقوق ومسؤوليات المعلمين والمدرسين الأكاديميين والمرشد الطلابي يتحملون مسؤولية:

1. التصرف وفق المبادئ والقواعد الإسلامية واحترام قوانين وتقاليد البلد.
2. الالتزام بالقوانين والأنظمة المدرسية وتعزيزها.
3. احترام آراء الطلاب وأولياء الأمور والآخرين إذا ما عبّر عنها بطريقة لائقة.
4. العدل والأمانة وعدم التمييز في معاملة الطلاب والالتزام المطلق بذلك عند تقييم أعمال الطلاب.
5. إشعار أولياء الأمور بشأن سلوك أبنائهم وتحصيلهم.
6. الاستفسار من خلال المناقشة مع الطالب أو ولي الأمر بشأن سلوكه وتحصيله وسبب قلّة دافعيته.
7. تحويل الطالب إلى الشخص المناسب وفق خطة الضبط المدرسي.
8. الحفاظ على سجلات دقيقة للطالب.
9. الإشراف على الطلاب في مبنى وساحات المدرسة وفق الأنظمة والإجراءات والواجبات المعمول بها.
10. المحافظة على أسرار الطلاب وأولياء الأمور والعاملين بالمدرسة واحترامها في حدود ما يحقق المصلحة العامة.
11. الحفاظ على صحة وسلامة وحقوق الطلاب.
12. إدارة الصف وفق أنظمة معينة تعين الطالب على تجنب الوقوع في المشكلات السلوكية.
13. بذل الجهد لإثارة دافعية الطالب للتعلم.
14. مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.
15. إتاحة الفرصة للطلاب لطرح الأسئلة المتعلقة بالمادة الدراسية والإجابة عنها.
16. الحضور في الوقت المحدد والاستعداد للحصة مع التقيد بموعد انتهاء الحصة.
17. تعزيز ودعم الأنشطة التعليمية.
18. القيام بمتابعة أعمال الطلاب مع تقديم تغذية راجعة لهم.
19. توجيه الطلاب داخل وخارج الصف.
20. تقديم أعمال توفر التحدي العلمي للطلاب.
21. تكوين علاقات مبنية على الثقة والاحترام المتبادل مع الطلاب.

لهم الحق في:

1. العمل في جو إيجابي.
2. الدعم والإسناد الإداري عند تطبيق نظام الضبط بحق طالب معين كما هو موضح في أنظمة وقوانين المدرسة.
3. الحصول على الاحترام والمعاملة الحسنة من جانب الطلاب والإدارة والأهالي.
4. توقع التزام الطلاب والمعلمين بالأنظمة والقوانين المدرسية.
5. الحصول على أفضل المواد والوسائل والفرص للتطور المهني ضمن حدود الميزانية.
6. محافظة المسؤولين على الأسرار المهنية.
7. الحصول على نسخة من لائحة الضبط الخاصة بالطلاب.

8. احترام حقوقهم وآرائهم الشخصية بغض النظر عن الاقتناع بها أو عدمه.
9. عدم التمييز في المعاملة.
10. الاحتفاظ بسرية بعض الأمور التي لا تتعارض مع المصلحة العامة.
11. مناقشة اهتماماتهم التربوية والمهنية وإيصال وجهات نظرهم ومقترحاتهم إلى المسؤولين من خلال ممثليهم أو بصفة فردية ومعرفة وجهة نظرهم حيالها.
12. التظلم وفق الإجراءات المتبعة.

حقوق ومسؤوليات موظفي جهاز الإسناد (الإداريين) يتحملون مسؤولية:

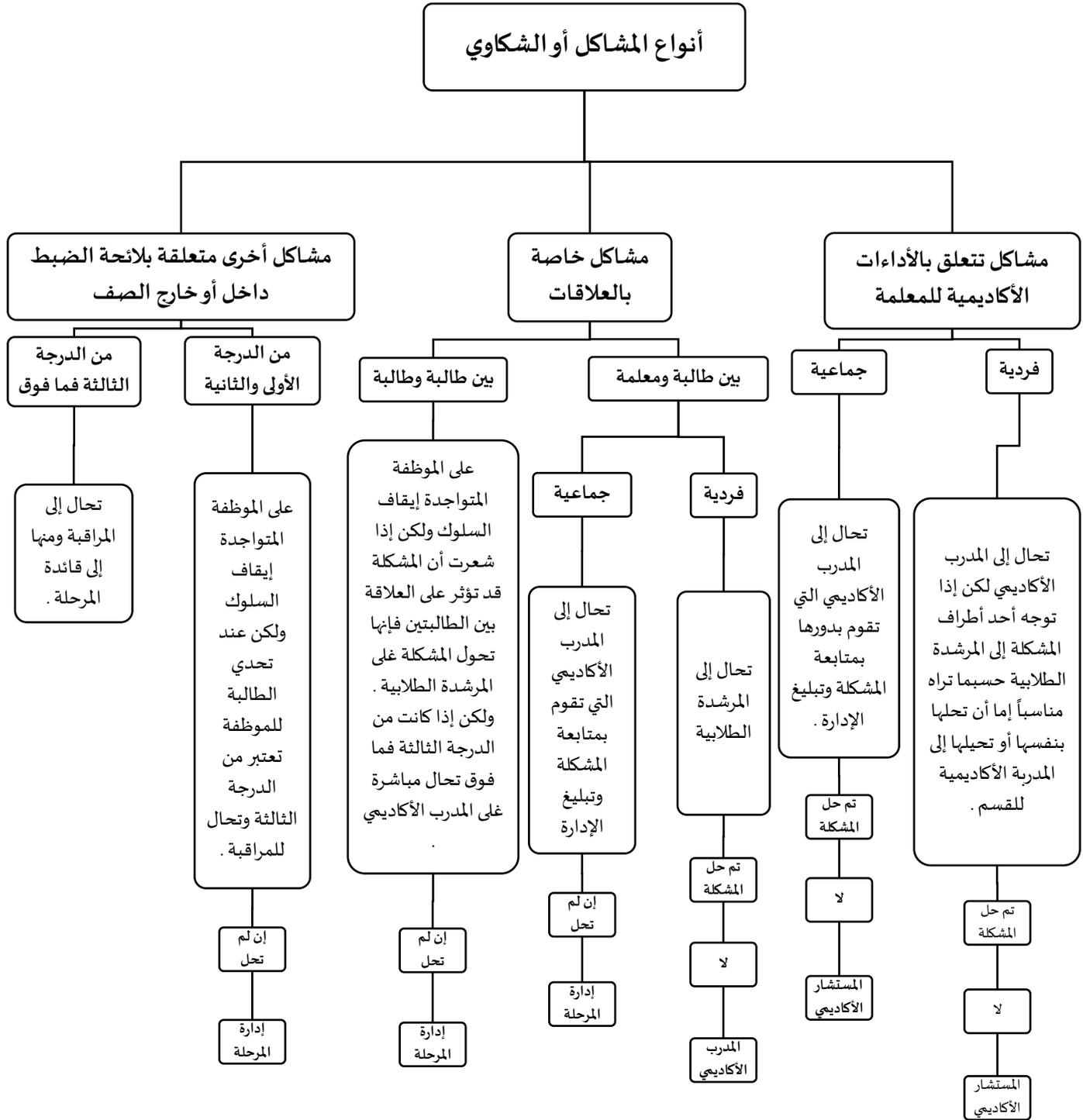
1. التصرف وفق المبادئ والقوانين الإسلامية واحترام قوانين وتقاليد البلد.
2. الالتزام بالقوانين والأنظمة المدرسية وتعزيزها.
3. احترام آراء الطلاب وأولياء الأمور والآخرين إذا ما عبّر عنها بطريقة لائقة.
4. دعم وإسناد أنظمة الانضباط في المدرسة.
5. القيام بدورهم في تدوين المعلومات الخاصة بسلوكيات الطلاب غير المرغوب فيها وإيصالها للمسؤولين في الوقت المناسب.
6. الإشراف على الطلاب وفق الأنظمة والإجراءات والواجبات المعمول بها.
7. المحافظة على أسرار الطلاب وأولياء الأمور والعاملين بالمدرسة واحترامها في حدود ما يحقق المصلحة العامة.
8. الحفاظ على صحة وسلامة وحقوق الطلاب.
9. تكوين علاقات مبنية على الثقة والاحترام مع الطلاب وأولياء الأمور والعاملين الآخرين.
10. نظافتهم وخلو أجسامهم من أية روائح وارتدائهم الملابس التي تحددها الأنظمة المدرسية.

لهم الحق في:

1. العمل في جو إيجابي منتج خال من التهديد الشفوي أو البدني والأذى.
2. الدعم عند تطبيق أنظمة المدرسة كما هو موضح في أنظمة وقوانين المدارس.
3. الحصول على الاحترام والمعاملة الحسنة من جانب الطلاب وأولياء الأمور وبقية الموظفين.
4. توقع التزام الطلاب وأهاليهم والموظفين بالأنظمة والقوانين المدرسية.
5. محافظة المسؤولين على أسرارهم المهنية.
6. احترام حقوقهم وآرائهم الشخصية بغض النظر عن الاقتناع بها أو عدمه.
7. عدم التمييز في المعاملة.
8. مناقشة اهتماماتهم المهنية وإيصال وجهات نظرهم ومقترحاتهم من خلال ممثليهم أو بصفة فردية ومعرفة وجهة نظرهم حيالها.
9. التظلم وفق الإجراءات المتبعة.

الرسوم البيانية

يتم توجيه المشكلة حسب نوعها وفق الرسم التخطيطي (أ) التالي:



الرسم التخطيطي (ب)

