

سياسة الشكاوى

انطلاقاً من حرص الأكاديمية على تعزيز الشفافية، وتحقيق العدالة، وبناء شراكة فاعلة مع أولياء الأمور، وضعت الأكاديمية سياسة واضحة لتنظيم آلية استقبال الشكاوى والتعامل معها وفق إجراءات محددة تضمن السرعة، والحيادية، والسرية، وحفظ الحقوق لجميع الأطراف وإتاحة الفرصة للشكوى حتى لو كان المشتكى عليه مدير المنشأة أو عضو مجلس الأمناء. وتهدف هذه السياسة إلى معالجة الشكاوى بأسلوب مؤسسي منظم يساهم في تحسين جودة الأداء والارتقاء بالعملية التعليمية والخدمات المقدمة وتستند السياسة على ما تصدره وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي من سياسات وضوابط وتعاميم.

الأشخاص المعنيون بوضع السياسة

- رئيسة قسم خدمة العملاء
- رؤساء الأقسام الإدارية

جهة الاعتماد

- الرئيس التنفيذي.
- مديرة الأكاديمية

دورة مراجعة السياسة

- وفقاً للحاجة

أولاً: إجراءات وآليات تقديم الشكاوى

1. تقديم الشكاوى

يقدم ولي الأمر شكواه عبر القنوات المحددة والمعتمدة لدى الأكاديمية.

- القنوات المعتمدة لاستقبال الشكاوى
- منصة أمر الإلكترونية للشكاوى.
- الموقع الإلكتروني.
- الاتصال الهاتفي.
- الحضور الشخصي والاستقبال.
- خدمة العملاء.
- الأخصائية الاجتماعية.
- مجلس الأمهات المنتخب.
- التواصل مع (النائب – المديرة).

2. استقبال الشكاوى وتسجيلها

الجهات المسؤولة:

موظفة الاستقبال، النائبة الإدارية، الأخصائية الاجتماعية، موظفة شؤون الطالبات، خدمة العملاء، أو من تُكلف من الإدارة.

طريقة التسجيل:

- التسجيل الورقي:

في حال تقديم الشكاوى حضورياً أو هاتفياً، يتم توثيقها ورقياً باستخدام النموذج الوزاري المعتمد للشكاوى.

- ويتم إعلام ولي الأمر بأنه سوف يتم تحويل الشكاوى للجهة المختصة وسيتم الرد خلال 24 ساعة أو حسب طبيعة الشكاوى.

- التسجيل الإلكتروني:

عند قيام ولي الأمر بتقديم الشكاوى عبر إحدى القنوات الإلكترونية المعتمدة، تُسجّل الشكاوى إلكترونياً بشكل تلقائي، ويتم الرد والتواصل مع ولي الأمر من خلال القناة الإلكترونية ذاتها، كما يتم تلقائياً إرسال رسالة لولي الأمر عبر التطبيق تفيد باستلام الشكاوى وإحالتها للتحقيق، مع تحديد إطار زمني للرد (غالباً لا يتعدى 24 ساعة حسب نوع المشكلة).

ثانياً: إجراءات التعامل مع الشكاوى

1. تقديم الشكاوى

يقدم ولي الأمر شكواه عبر القنوات المحددة المذكورة أعلاه، مع ضرورة إرفاق البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.

2. استقبال الشكاوى وتسجيلها

- تتم عملية الاستقبال والتسجيل من قبل الجهات المختصة وفق الآلية المعتمد المذكورة أعلاه، ويتم إعلام ولي الأمر بانه سوف يتم تحويل الشكاوى للجهة المختصة.

3. تحويل الشكاوى والتحقيق

- يقوم مستقبل الشكاوى بتسجيلها على نموذج الوزارة ثم تحويلها فوراً إلى المسؤول المختص، سواء كانت الشكاوى ضد معلمة أو إدارية أو تتعلق بالخدمات، للبدء في إجراءات التحقيق.

- تقوم الجهة المختصة عن حل المشكلة بمليء نموذج الوزارة إلكترونياً المتوفر على one drive
و ارسال رسالة نصية لولي الأمر باستلام الشكاوى عبر نظام k12 بتفاصيل الشكاوى حسب الصيغة التالية:

الرسالة المرسله:

ولي / ة أمر الطالبة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نشكر لكم تواصلكم مع أكاديمية الأرقام ونعلمكم بأنه تم استلام الشكاوى الخاصة بكم وعليه سيتم الرد عليكم خلال يومين عمل.

شاكرين لكم حسن تفهمكم

- يقوم القسم المسؤول عن حل الشكاوى بالتحقيق في الشكاوى وحلها وكتابة الحل في النموذج أو عبر تطبيق أمر وإغلاق الشكاوى .

- يقوم بعد ذلك بإرسال رسالة أخرى لولي الأمر مرفق فيها "ملف "نموذج الشكاوى الذي تم حلها" ملف مسممة باسم الطالبة والصف ويسجل جميع الاجراءات المتخذة والحل المقدم الذي تم الاتفاق عليه مع ولي الأمر .

- نص الرسالة

ولي / ة أمر الطالبة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نود اعلامكم بأنه تم التحقق من الشكاوى المقدمة يوم بتاريخ, وتم اتخاذ جميع الإجراءات لحل المشكلة، يرجى الاطلاع على الملف المرفق والخاص بنموذج الشكاوى والإجراءات التي تم اتخاذها لحل المشكلة حسب الاتفاق الذي دار بيننا.

الرجاء التوقيع باستلام الشكاوى، وفي حال عدم تلقي أي رد من جهتكم خلال يومين عمل يعتبر ذلك اقراراً بموافقتكم على إغلاق الشكاوى

شاكرين حسن تعاونكم وتفهمكم

- يتم عرض الشكاوى على أعضاء لجنة الشكاوى خلال الاجتماع الدوري للجنة الشكاوى.

4. متابعة الشكاوى

- التوثيق الإجرائي : متابعة كل مرحلة من مراحل التحقيق وتوثيق كافة الإجراءات المتخذة.

5. التصعيد لمستوى أعلى (في حال عدم الوصول إلى حل)

- يتم رفع الشكاوى لجهة أعلى (المنسقة، ثم رئيسة القسم) مع تحديد موعد للقاء جديد.
- إذا استمرت المشكلة، يتم التصعيد بالتسلسل التالي:

(رئيسة القسم المختص ← مديرة المرحلة ← مديرة الأكاديمية ← الرئيس التنفيذي)

- في حال استنفاد كافة المستويات السابقة، يتم تحويل الشكاوى إلى مجلس الأمناء لاتخاذ القرار المناسب.
- 6. **إغلاق الشكاوى**
 - بعد الوصول إلى حل، يتم إغلاق الشكاوى في النموذج المخصص أو عبر تطبيق أمر.
 - توقيع ولي الأمر على نموذج غلق الشكاوى.
 - إرسال رسالة نهائية لولي الأمر تفيد بإغلاق الشكاوى رسمياً.
- 7. **التعامل مع الحالات الخاصة**
 - الشكاوى المعلقة: التي لا يتم التوصل فيها لحل داخلي، تُرفع للوزارة للتحقيق وإصدار قرار عادل.
 - الشكاوى الكيدية: تُرفع للوزارة للتحقق منها؛ فإذا ثبتت كيديتها يُغلق الملف، وإذا ثبتت صحتها يتم استكمال التحقيق واتخاذ الإجراء المناسب.
- 8. **التوثيق والحفظ**
 - أرشفة جميع مراحل التعامل مع الشكاوى (الملفات، المحاضر، المراسلات) لضمان حفظ الحقوق والرجوع إليها عند الحاجة.
- 9. **التقييم والمراجعة**
 - تخضع آلية الشكاوى لتقييم دوري لمراجعة كفاءتها والعمل على تطويرها باستمرار.

ثالثاً: التوقيت الزمني للتعامل مع الشكاوى

- الالتزام بالسرعة والكفاءة في التعامل مع الشكاوى، وتجنب التأخير غير المبرر.
- تحديد وقت معقول للحل وإبلاغ الشاكي به، مع موافاته دورياً بسير التحقيق.
- يتم الرد خلال 48-24 ساعة أو أكثر بحسب طبيعة الشكاوى ومدة التحقيق.

رابعاً: ضمان النزاهة والحيادية والعدالة

- تلتزم الأكاديمية بما جاء في سياسة حقوق وواجبات المستفيدين الصادر عن وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي بالالتزام بالحيادية الكاملة في التحقيق، وضمان التعامل العادل مع جميع الأطراف دون تحيز، وبما يحفظ الاحترام المتبادل وعدم التفرقة بين جنسية، أو عرق أو مستوى اجتماعي أو أصحاب إعاقات.

خامساً: ضمان احترام السرية

- الالتزام التام بسرية الشكاوى وحماية خصوصية ولي الأمر وجميع الأطراف ذات العلاقة.

سادساً: إجراءات الاحتفاظ بسجلات الشكاوى والإجراءات المتخذة

- توثيق جميع الشكاوى في السجل الإلكتروني أو الورقي المعتمد.
- حفظ ملفات الشكاوى ونتائج التحقيق وفق الأنظمة المعمول بها.

سابعاً: تشكيل لجنة الشكاوى

1. تشكيل اللجنة

تُشكل لجنة الشكاوى في الأكاديمية وفق الضوابط الرسمية المعتمدة من وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي.

2. تتكون اللجنة من:

- مديرة المرحلة.
- النائبة الإدارية.
- رئيسة قسم رعاية الطلاب وحمائتهم.
- النائبة الأكاديمية.

3. مهام اللجنة ومسؤولياتها

- كتابة نموذج الشكاوى المعتمد وزارياً ومتابعته.
- دراسة الشكاوى العامة والخاصة، المعقدة أو التي تتطلب تحقيقاً موسعاً.
- مراجعة نتائج التحقيقات التي تجريها الأقسام المعنية.
- التعامل مع الشكاوى الكيدية وفق الأنظمة المعتمدة.

- ضمان العدالة والحيادية في القرارات المتخذة.
 - إصدار التوصيات المناسبة حيال الشكوى بعد دراستها.
 - اقتراح الإجراءات النظامية في حال ثبوت المخالفة.
 - رفع التوصيات للإدارة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة.
 - تحليل الشكاوى المتكررة واقتراح حلول وقائية.
 - إعداد تقارير دورية عن أعمال اللجنة ونتائجها.
 - الإسهام في تطوير آلية الشكاوى وتحسين جودة الأداء وذلك بحصر الشكاوى وتصنيفها وتحليلها ودراسة أسبابها ووضع الإجراءات الوقائية لضمان عدم وقوعها وإيراد ذلك في التقرير الدوري.
- 4. آلية المتابعة والرد**
- تقوم اللجنة بمتابعة سير دراسة الشكاوى مع الأقسام المعنية.
 - تزويد ولية الأمر أو الجهة المقدمة للشكاوى بنتيجة الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة.
 - يتم الرد النهائي بعد اعتماد القرار من الإدارة.