

سياسة التواصل مع أولياء الأمور

الأشخاص المعنيون بوضع السياسة:

رئيسة قسم خدمة العملاء

جهة الاعتماد

الرئيس التنفيذي

مديرة الأكاديمية.

دورة مراجعة السياسة

وفقاً للحاجة

المدة الزمنية

عام أكاديمي

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز الشراكة بين الأكاديمية وأولياء الأمور، وضمان وضوح القنوات والآليات المتاحة للتواصل، والمشاركة الفعالة في العملية التعليمية والتربوية. وتستند هذه السياسة إلى البنود التالية:

1. طرق وآلية التواصل مع أولياء الأمور.
2. آلية مشاركة أولياء الأمور في الأنشطة والفعاليات.
3. آليات وإجراءات جمع تغذية راجعة من أولياء الأمور حول جودة الخدمات المقدمة لهم.
4. آلية وإجراءات تشكيل لجنة أولياء الأمور وتحديد الأدوار والمسؤوليات.
5. آلية إمكانية انتخاب أولياء الأمور كأعضاء في مجلس الأمناء وتحديد أدوارهم ومسؤولياتهم.
6. آلية استقبال مقترحات أولياء الأمور ودراستها والأخذ بما يخدم تطوير العملية التعليمية.
7. تحديد أنواع المعلومات التي ستشارك مع أولياء الأمور.
8. إجراءات التواصل في الحالات الطوارئ أو الأحداث الهامة.

البند الأول: طرق وآلية التواصل مع أولياء الأمور

تحرص الأكاديمية على بناء شراكة فاعلة ومستدامة مع أولياء الأمور، انطلاقاً من إيمانها بدورهم المحوري في دعم العملية التعليمية والتربوية، وتعزيز الاتساق بين البيت والأكاديمية. وعليه، تعتمد الأكاديمية مجموعة متنوعة ومنظمة من قنوات وآليات التواصل الرسمية، التي تضمن سهولة الوصول، ووضوح الإجراءات، وسرعة الاستجابة، وتحقيق العدالة والشفافية في التعامل مع جميع أولياء الأمور مع مراعاة خصوصية كل حالة.

أولاً: آلية التواصل مع أقسام الأكاديمية

تعتمد الأكاديمية على التواصل المنظم عبر أقسامها المختصة، حيث يتم توجيه استفسارات ومتابعات أولياء الأمور إلى الجهة المعنية وفق اختصاصها، وتشمل الأقسام التالية:

- موظفة الاستقبال
- النائبة الإدارية
- موظفة شؤون الطالبات
- قسم خدمة العملاء
- الأخصائية الاجتماعية والإرشاد الطلابي
- المرشدة الأكاديمية (للمرحلة الثانوية)
- المعلمة

ويكون لكل قسم أواره المحددة وقنوات التواصل المعتمدة وإجراءاته المنظمة، بما يضمن وضوح المسؤوليات وحسن المتابعة.

ثانياً: قنوات التواصل المعتمدة

تعتمد الأكاديمية قنوات تواصل متعددة، مصنّفة ضمن مجموعات رئيسية، بما يحقق شمولية التواصل وتنوع وسائله، وهي كالتالي:

أنواع التواصل	قنوات التواصل
التواصل المباشر	- التواصل الهاتفي. - الحضور الشخصي /طلب مقابلة. - اللقاءات الفردية. - الاجتماعات. - الفعاليات والأنشطة المدرسية
التواصل الإلكتروني	- البريد الإلكتروني - المنصات التعليمية - الموقع الإلكتروني - شبكات التواصل الاجتماعي - منصة أمر الإلكترونيّة - الرسائل النصية
التواصل المكتوب	- الخطابات الرسمية - النشرات - الفاكس - وسائل الإعلام المحلي - صندوق الشكاوى والمقترحات
المجالس	- مجلس الأمناء - المجلس المنتخب للأمهات وقروبات الصفوف
وسائل أخرى	- قسم خدمة العملاء - لجنة الشكاوى

البند الثاني: آلية مشاركة أولياء الأمور في الأنشطة والفعاليات

تحرص الأكاديمية على تعزيز مشاركة أولياء الأمور في الأنشطة والفعاليات المدرسية بوصفها أحد أركان الشراكة التربوية، وبما يسهم في دعم البيئة التعليمية، وترسيخ القيم، وتعزيز الانتماء للمؤسسة التعليمية.

وتتم مشاركة أولياء الأمور في الأنشطة والفعاليات وفق آلية منظمة تشمل الخطوات الآتية:

1. تحديد الأنشطة والفعاليات القابلة لمشاركة أولياء الأمور وفق الخطة السنوية للأكاديمية.
 2. التنسيق مع الأقسام المعنية لتحديد طبيعة المشاركة وأطرها.
 3. توجيه الدعوات الرسمية لأولياء الأمور عبر القنوات المعتمدة.
 4. تحديد أدوار أولياء الأمور المشاركين بما يتناسب مع أهداف النشاط.
 5. تنفيذ الأنشطة وفق التنظيم المعتمد من الأكاديمية.
 6. توثيق المشاركة وتقدير جهود أولياء الأمور المشاركين.
 7. تقييم المشاركة والاستفادة من نتائجها في تطوير الأنشطة المستقبلية.
- وتلتزم الأكاديمية بأن تكون مشاركة أولياء الأمور منظمة، وآمنة، ومتوافقة مع سياسات الأكاديمية ولوائحها المعتمدة.

البند الثالث: آليات وإجراءات جمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور حول جودة الخدمات المقدمة

تعتمد الأكاديمية آليات متعددة ومنظمة لجمع التغذية الراجعة من أولياء الأمور بهدف قياس مستوى الرضا وتحسين جودة الخدمات التعليمية والإدارية.

وتشمل هذه الآليات:

- الاستبيانات الإلكترونية الدورية.
- القنوات الرقمية المعتمدة لتلقي الملاحظات والشكاوى (تطبيق أمر).
- اللقاءات والاجتماعات الدورية.
- صناديق الشكاوى والمقترحات.
- تقارير وملاحظات الأقسام المعنية.

وتلتزم الأكاديمية بدراسة التغذية الراجعة وتحليلها واتخاذ ما يلزم حيالها.

البند الرابع: رابعاً: آلية وإجراءات تشكيل لجنة أولياء الأمور وتحديد الأدوار والمسؤوليات

تلتزم الأكاديمية بتشكيل لجنة لأولياء الأمور (مجلس الأمهات المنتخب) بما يعزز الشراكة المجتمعية ويدعم العملية التعليمية.

وتتم عملية التشكيل وفق الآتي:

- الإعلان عن فتح باب الترشيح أو الاختيار.
- اختيار ممثلي أولياء الأمور وفق المعايير المعتمدة.
- اعتماد التشكيل من إدارة الأكاديمية.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات التنظيمية لأعضاء اللجنة.
- عقد اجتماعات دورية وفق خطة معتمدة.

البند الخامس: آلية إمكانية أولياء الأمور كأعضاء في مجلس الأمناء وتحديد أدوارهم ومسؤولياتهم

تتيح الأكاديمية إمكانية مشاركة أولياء الأمور في مجلس الأمناء وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

وتشمل الآلية:

- ترشيح أولياء الأمور المؤهلين لعضوية المجلس.
- اعتماد العضوية وفق الإجراءات المعتمدة.
- تحديد دورهم الاستشاري والتوجيهي.
- مشاركتهم في دعم تطوير السياسات والبرامج التعليمية.

البند السادس: آلية استقبال مقترحات أولياء الأمور ودراستها والأخذ بما يخدم تطوير العملية التعليمية

تعتمد الأكاديمية آلية واضحة لاستقبال مقترحات أولياء الأمور والاستفادة منها في تطوير الأداء.

وتشمل الآلية:

- استقبال المقترحات عبر القنوات المعتمدة.
- مشاركة أولياء الأمور في تقييم أداء الأكاديمية وتقديم المقترحات التي تساهم في تطوير أداء الأكاديمية.
- تسجيل وتصنيف المقترحات.

- دراستها من قبل الجهات المختصة.
- اتخاذ القرار المناسب حيالها.
- تقديم تغذية راجعة عند الحاجة.

البند السابع: تحديد أنواع المعلومات التي ستشارك مع أولياء الأمور

تلتزم الأكاديمية بمشاركة أولياء الأمور بالمعلومات ذات الصلة بالعملية التعليمية، وفق ضوابط الخصوصية والأنظمة المعتمدة، وتشمل على سبيل المثال:

- تقارير التقدم والتحصيل الأكاديمي.
- السلوك والانضباط.
- الإعلانات والتعليمات الرسمية.
- الفعاليات والأنشطة.
- الإجراءات واللوائح ذات العلاقة بالطالبات.

البند الثامن: إجراءات التواصل في الحالات الطارئة أو الأحداث الهامة

تلتزم الأكاديمية باتباع إجراءات واضحة للتواصل مع أولياء الأمور في الحالات الطارئة أو الأحداث الهامة، بما يضمن سرعة الوصول ودقة المعلومات.

وتشمل الإجراءات:

- استخدام القنوات الرسمية للتواصل مثل برنامج K12.
- توحيد مصدر الرسالة الرسمية والتحقق من وصولها لولي الأمر.
- استخدام القنوات السريعة والمعتمدة للتواصل.
- التنسيق بين الأقسام المعنية.
- استخدام الخطوط الساخنة.
- التواصل مع من لديهم صلة القرابة ومن ينوب عن ولي الأمر.