

## سياسة وإجراءات الشكاوى

مقدمة: إدارة مدرسة المنار الدولية مسؤولة عن ضمان الانضباط والرفاهية لجميع الأطراف المعنية. وفي بعض الأحيان، قد تنشأ قضايا لأسباب مختلفة. لمعالجة ذلك، قامت الإدارة بتشكيل لجنة لإدارة الشكاوى وتعزيز العلاقات القوية بين طاقم المدرسة وأولياء الأمور والطلاب.

### أعضاء اللجنة:

الاسم	المنصب
السيدة إيمان العلمي	مديرة المدرسة
السيدة أسرار مراد	مرشدة المدرسة
السيدة مروى الدسوقي	الموارد البشرية و مسؤول التسجيل و شؤون الطلاب
السيدة جيهان بننوت	موظفة الاستقبال

### إجراءات لجنة الشكاوى:

1. سيتم تلقي الشكاوى الشفهية والمباشرة من قبل الأنسة جيهان، موظفة الاستقبال.
2. يجب إرسال الشكاوى المكتوبة إلى السيدة إيمان عبر البريد الإلكتروني : [eelalamy@almanarqatar.com](mailto:eelalamy@almanarqatar.com)
3. ستقوم اللجنة بمراجعة خلفية وأسباب الشكاوى.
4. التحقيق في القضية مع الأفراد المعنيين.
5. جمع التصريحات والأدلة ذات الصلة.
6. إعداد تقرير مفصل مع النتائج وتقديم التوصيات أو الحلول.
7. لتجنب تكرار المشكلة، ستقدم اللجنة توصيات عامة بشأن السياسات أو الإجراءات أو الأداء الفردي.
8. سيتم تقديم التقرير النهائي والتوصيات إلى مديرة المدرسة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
9. بمجرد الموافقة، سيتم تنفيذ التوصية، وسيتم إرسال رد رسمي إلى المشتكي.
10. إذا لم يكن المشتكي راضياً عن الرد، يمكنه تصعيد الشكاوى عبر الرابط المقدم.
11. رابط وزارة التعليم <http://www.privateschools.edu.gov.qa>

### مراحل الشكاوى:

المرحلة	العملية	الإطار الزمني
#1	يتم تقديم الشكاوى إلى اللجنة عبر البريد الإلكتروني <a href="mailto:eelalamy@almanarqatar.com">eelalamy@almanarqatar.com</a>	خلال 2-4 أيام عمل
#2	تقوم مديرة المدرسة بمراجعة القضية ومعالجتها	خلال يومين عمل
#3	إذا لم تحل المشكلة، يمكن تصعيد الشكاوى عبر رابط وزارة التعليم <a href="http://www.privateschools.edu.gov.qa">http://www.privateschools.edu.gov.qa</a> .	حسب إجراءات وزارة التعليم