



لدي شكوى. ماذا يجب أن أفعل؟

الخلفية

سيتم وصف إجراءات معاملة الشكاوى المقدمة من قبل أولياء الأمور والطلاب لكل المدارس تحت بند 28 من قانون التعليم لعام 1998. حالياً هناك اتفاقية حول إجراء التعامل مع الشكاوى بين منظمة المعلمين الإيرلنديين الوطنية (إنتو) ومؤسسة إدارة المدارس الابتدائية الكاثوليكية (سيسما) للتطبيق في المدارس الابتدائية. هذا الاتفاق لا يشمل مجلس أولياء الأمور الابتدائي الوطني أو وزارة التعليم. تم تصميم هذا الإجراء للتعامل مع الشكاوى بخصوص المعلمين فقط. لا يشمل هذا الإجراء الشكاوى الأخرى حول سياسة المدرسة أو عدم تنفيذ سياسة المدرسة إلخ. في حال عدم توفر إجراءات أخرى ، يجب عندها تطبيق هذا الإجراء. بالنسبة للمدارس الابتدائية الكاثوليكية ومدارس كنيسة إيرلندا ، لدى المؤسسة الكفيلة بهذه المدارس لجان تم نصحتها باتباع إجراء التعامل مع الشكاوى التابع لمنظمة المعلمين الإيرلنديين الوطنية (إنتو) ومؤسسة إدارة المدارس الابتدائية الكاثوليكية (سيسما). إذا كان لديك سبب لتقديم شكوى حول أي مجال يخص تعليم طفلك ، يجب عليك أولاً أن تناقش المشكلة مع معلم طفلك. عادة يكون ممكناً حل المشكلة على هذا المستوى. في حال عدم تمكنك من حل المشكلة مع معلم الفصل ، يجب عليك اتباع إجراء التعامل مع الشكاوى التابع لمنظمة المعلمين الإيرلنديين الوطنية (إنتو) ومؤسسة إدارة المدارس الابتدائية الكاثوليكية (سيسما). من المهم اتباع كل مراحل هذا الإجراء حتى تتم معاملة شكاوك بشكل صحيح. يتوفر النص الكامل لهذا الإجراء على موقعنا الإلكتروني. باختصار ، هناك 5 مراحل .

إجراء التعامل مع الشكاوى التابع لمنظمة المعلمين الإيرلنديين الوطنية (إنتو) ومؤسسة إدارة المدارس الابتدائية الكاثوليكية (سيسما)

المرحلة الأولى (1)

عند تواجد مشكلة تخص طفلك في المدرسة ، الخطوة الأولى للتعامل مع ذلك هي التحدث إلى معلم طفلك. بالإمكان حل العديد من المشاكل عندما يعمل أولياء الأمور والمعلمين معاً. إذا لم ينجح هذا في حال المشكلة ، يجب عليك التحدث إلى مدير المدرسة. في حال كون المشكلة لاتزال قائمة ، قد تحتاج عندها إلى إثارة المسألة مع رئيس مجلس إدارة المدرسة.

المرحلة الثانية (2)

في حال كون المشكلة لاتزال قائمة بعد التشاور مع رئيس مجلس إدارة المدرسة ، يجب تقديم الشكاوى تحريريًا إلى رئيس مجلس الإدارة. يجب على رئيس مجلس الإدارة أن يقوم بشرح الشكاوى التحريرية المقدمة إلى المعلم ، وأن يحاول حل المشكلة بين المعلم وأولياء الأمور في غضون 5 أيام من استلام الشكاوى التحريرية.

المرحلة الثالثة (3)

في حال عدم حل المشكلة بشكل غير رسمي ، يقوم رئيس مجلس الإدارة بترتيب لقاء مع المعلم ، وعند الإقتضاء ترتيب لقاء مع مدير المدرسة ، في غضون 10 أيام من استلام الشكاوى التحريرية.

المرحلة الرابعة (4)

في حال كون المشكلة لاتزال قائمة ، يجب على رئيس مجلس إدارة المدرسة أن يقدم تقرير رسمي إلى مجلس الإدارة في غضون 10 أيام من اللقاء المذكور في المرحلة الثالثة.

عند تقرير مجلس الإدارة عدم ثبوت الشكوى ، يجب إبلاغ المعلم وأولياء الأمور في غضون 3 ايام من اجتماع مجلس الإدارة.

أما عند تقرير مجلس الإدارة بالنظر في الشكوى وكونها تستحق مزيداً من التحقيق ، يتم ذلك على النحو الآتي:

- يتم إبلاغ المعلم بأن التحقيق قد دخل المرحلة التالية.
- ينبغي تزويد المعلم بنسخ أي دليل تحريري يدعم الشكوى.
- ينبغي الطلب من المعلم بتزويد بيان خطي إلى مجلس إدارة المدرسة استجابة للشكوى المقدمة.
- ينبغي منح المعلم فرصة بتقديم عرض حول القضية إلى مجلس الإدارة. من حق المعلم أن يكون بصحبة صديق أو الإستعانة بصديق في أي من هذه الإجتماعات.

قد يقوم مجلس الإدارة بترتيب لقاء مع ولي الأمر إذا تطلب الأمر ذلك. من حق ولي الأمر أن يكون بصحبة صديق أو الإستعانة بصديق في أي من هذه الإجتماعات.

يجب أن يتم هذان اللقاءان في غضون 10 ايام من اللقاء المذكور في المرحلة الثالثة.

المرحلة الخامسة (5)

عند قيام مجلس الإدارة باستكمال التحقيق ، يجب على رئيس مجلس الإدارة أن يقوم بإبلاغ قرار مجلس الإدارة تحريريًا إلى المعلم والأطراف المعنية في غضون 5 ايام من اجتماع مجلس الإدارة. تنتهي هنا إجراءات التعامل مع الشكاوى التابع لمنظمة المعلمين الإيرلنديين الوطنية (إنتو) ومؤسسة إدارة المدارس الابتدائية الكاثوليكية (سيسما). عند استكمال الإجراءات والتوصل إلى نتيجة من قبل مجلس الإدارة ، تعتبر هنا أن جميع الجهود قد استنفذت على المستوى المحلي. في هذه المرحلة ، يجب رفع الشكوى إلى وزارة التربية والعلوم. لعمل هذا ، يجب عليك تقديم شكوى خطية تسرد فيها جميع الوسائل المستنفذة مع المدرسة. حاول كذلك سرد الأيام والتواريخ المصاحبة ، وإدراج نسخ لأية مراسلات. يجب إرسال الشكاوى إلى:

Primary Administrator,

Cornamaddy,

Athlone, Co. Westmeath

عند احتياجك لأي مساعدة أو دعم بالخصوص أو اي مجال يخص شكاوك يرجى الإتصال على هاتف رقم

01-8874477 أو على البريد الإلكتروني التالي helpline@npc.ie.

يجب أن تتذكر دائما أن طفلك هو الشخص الأهم في هذه القضية ، ولهذا السبب من المهم أن تقوم بإشراك طفلك قدر الإمكان في أي قرار تتخذه. قد تكون هذه الفترة مجهدا للأطفال ، ولهذا من المهم أن يشعر طفلك بالمشاركة في كل المراحل. وهذا مهم ليس بالنسبة للموضوع فقط ، بل بطريقة تقرير طفلك حول التعامل مع أية مسائل قد يتعرض لها في المستقبل.

غير أن إشراك طفلك في اتخاذ القرارات لايعنى تطبيق رأيه. من المهم توطيد المفهوم لدى الطفل أنه بالرغم من أنك ستعمل مع الطفل على تطبيق قراراته ، لكنك كولي أمر ستعمل مايجب عمله لضمان سلامته.



مجلس أولياء الأمور الإبتدائي الوطني
National Parents Council Primary (NPC Primary)

12 Marlborough Court, Dublin 1

هاتف: 01 8874034 ، فاكس: 01 8874489

البريد الإلكتروني info@npc.ie الموقع الإلكتروني www.npc.ie
للمعلومات/خط المساعدة: هاتف البريد الإلكتروني helpline@npc.ie
رقم 01 8874477