

سياسة الشكاوى والإبلاغ

إن هذه السياسة تبرز مدى اهتمام المدرسة بتلقي الشكاوى بشكل سريع وعادل من خلال نظام شكاوى وإبلاغ يمتاز بسهولة التواصل والحفاظ على سرية المعلومات المقدمة والعمل على معالجتها.

- يستقبل مسؤول السلامة الرقمية موضوع الشكاوى مباشرة من صاحب الشكاوى أو من الجهة المخولة من مختلف أقسام المدرسة عبر وسائل التواصل المختلفة.
- توفر المدرسة ورش تدريبية وتعريفية بسياسة الإبلاغ والأمن الرقمي لتشجيع المجتمع المدرسي على المشاركة الفعالة والإبلاغ عن أي شكاوى.
- خصصت المدرسة خط ساخن للإبلاغ عن الشكاوى عبر الرقم 0526096595 والبريد الإلكتروني esafty@alrushedsch.ae
- توفر المدرسة رابط الكتروني (نموذج) خاص للإبلاغ على الموقع الإلكتروني الخاص بالمدرسة.
<https://forms.gle/s5j8kMgdVrLWG3TNA>
- تقوم المدرسة بالحرص على عمل دعاية (منشورات - فيديوهات - إعلانات) و يتم نشرها على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي وداخل الحرم المدرسي.
- المحافظة على سرية معلومات الشكاوى وضمان سرية معلومات المشتكي.
- يتم تحديد نوع الشكاوى ما إذا كانت فنية أو سلوكية.
- تحول الشكاوى للجهة المسؤولة على حسب نوعها.
- إذا كانت الشكاوى سلوكية يتم تحويلها لمسؤولة حماية الطفل والأخصائيين الاجتماعيين.
- إذا كانت الشكاوى فنية يتم تحويلها لقسم تقنية المعلومات.
- إذا كانت الشكاوى من نوع آخر يتم تحويلها للجهة المعنية كما يراها مسؤول السلامة الرقمية.
- يتم حصر الشكاوى وجمعها في سجل خاص ليتم العمل على اتخاذ الإجراء المناسب من قبل الجهات المسؤولة في المدرسة.
- تقوم الجهة المسؤولة عن حل الشكاوى بتحليلها ومراجعتها و اتخاذ الإجراء المناسب لحلها وتلتزم الجهة التي قامت بحل المشكلة بكتابة تقرير كامل عن المشكلة والإجراءات التي تم اتخاذها وتسليمها إلى مسؤول السلامة الرقمية ليقوم بأرشفته في سجل يشمل كل الشكاوى والإجراءات المتخذة.
- يتم حفظ الشكاوى بعد الانتهاء من اتخاذ الإجراء اللازم في سجلات منفصلة بحسب درجة خطورة الشكاوى.
- تصنف الشكاوى إلى 4 مستويات بحسب لائحة إدارة السلوك (بسيطة - متوسطة الخطورة - خطيرة - شديدة الخطورة).
- يتكفل مسؤول الأمن و السلامة بالتواصل مع الجهات الحكومية المختصة (الشرطة - حماية الطفل) في حالة تصنيف الشكاوى ضمن فئة الشكاوى شديدة الخطورة.



جهات التواصل الخارجية:

- هيئة تنمية المجتمع في دبي على الخط الساخن 800988
- مركز حماية الطفل في وزارة الداخلية (0) 00971

يحق للمدرسة اتخاذ الإجراءات التي تراها مناسبة وفقاً للوائح والقوانين التي تتبعها هيئة الشارقة للتعليم الخاص والمدرسة في حق من يخالف هذه السياسات.