



إدارة الشكاوى و حل النزاعات

تتواجد الصراعات بسبب اختلاف الاحتياجات ووجهات النظر والقيم المختلفة. التحدي الذي يواجه المدارس الدولية ، مثل المدرسة الملكية الكندية في القاهرة ، أكبر بسبب تنوع ثقافات طلابها.

تم تصميم إجراءات إدارة الشكاوى وحل النزاعات التالية لضمان معالجة أي شكاوى في الوقت المناسب وبكفاءة ، واتخاذ الخطوات اللازمة والواقعية لتوفير الفرصة لإدارة النزاعات بشكل بناء وإعطاء جميع الأطراف المعنية فرصة للنمو و التعلم من التجربة.

الإجراءات:

عند ظهور مشكلة أو شكوى ، ينبغي تشجيع الأطراف ذات الصلة على مناقشة الموقف مع الشخص أو الموظف المعني بشكل مباشر. للشكاوى الأكاديمية ، يجب على الطلاب معالجة المشكلة مع معلمهم أولاً.

إذا لم يتم تحقيق نتيجة إيجابية ، فسيقوم الطرف مقدم الشكاوى بتقديم شكوى مكتوبة إلى مديره المباشر.

سيقوم المدير المباشر بترتيب اجتماع مع جميع الأطراف المعنية (إن أمكن) في غضون 48 ساعة من تلقي الشكاوى.

يجب أن يُعقد الاجتماع في مكان مريح وخاص ، مع توفير وقت كافٍ غير متقطع.

سيشرح المدير المباشر عملية حل النزاعات ويقدم نسخة إلى جميع الأطراف.

سيستمع المدير المباشر إلى جميع الأطراف المعنية لفهم وجهة نظرهم حول الموقف.



سيبحث المدير المباشر عن حلول ترضي جميع الأطراف المعنية ، مع مراعاة المبادئ التوجيهية والسياسات الخاصة بالمدرسة الكندية الملكية في القاهرة. يجب كتابة تقرير لنظام إدارة المدرسة و تسليمه لإدارة الموارد البشرية.

إذا لم يتم حل المشكلة أو الشكوى ، سيرسل المدير المباشر تقريرًا بالبريد الإلكتروني إلى الموارد البشرية في غضون 24 ساعة بعد الاجتماع. سيتضمن البريد الإلكتروني الحقائق والإجراءات المقترحة لحل النزاع أو الشكوى ، مع جميع الأطراف. يجب طمأنة الطرف المتضرر أنه لن يتم اتخاذ إجراءات انتقامية ضده.

إذا لم يكن الطالب ، بعد اتباع هذا الإجراء ، راضيًا عن الحلول المقترحة لشكواه ، فيجوز له تقديم شكوى مباشرة إلى مدير المدرسة.

يجب على مدير المدرسة أن يستعين بمدير الموارد البشرية لتسجيل جميع خطط الحلول والقرارات والنتائج في نظام إدارة المدرسة وإبلاغ المدير المباشر عبر البريد الإلكتروني.

مدير الموارد البشرية مسؤول عن متابعة الشكوى حتى يتم حل المشكلة.

مسؤوليات مدير الموارد البشرية:

- 1) استخدام نبرة صوت و لغة جسد محايدين.
- 2) طرح الأسئلة التي تسهل المناقشة.
- 3) الإنصات بانتباه و تقدير العاطفة.
- 4) إعادة صياغة المعلومات بشكل إيجابي لفهم جوانب الشكوى.

مزيد من التحقيقات:

إذا ظلت المشكلة دون حل بعد اتباع هذا الإجراء ، فيجب إخطار رئيس مجلس إدارة المدرسة الملكية الكندية بالقاهرة لمزيد من التحقيق والمتابعة.



النتائج:

في المدرسة الملكية الكندية بالقاهرة ، نحن ملتزمون بتقديم أفضل تعليم للغة وخبرة عملية للجميع ، وضمان الجودة هو أحد أولوياتنا القصوى.

سيتم إجراء استبيانات للمعلمين والإداريين وتسجيل الملاحظات لتحسين الإدارة.

سيقوم مدير الموارد البشرية بجمع وتحليل هذه الاستطلاعات. سيتم تحديد ومناقشة الاقتراحات أو الشكاوى المهمة والمتكررة في اجتماعات القسم الشهرية.

إذا تم تلقي شكوى أو ملاحظات عبر البريد الإلكتروني ، فسيقوم مدير الموارد البشرية باتتباع هذا الإجراء:

(أ) الإقرار بالشكوى خلال يومي عمل.

(ب) إجراء تحقيق مع الأطراف ذات الصلة لتقديم حل للمشكلة في أسرع وقت ممكن. يجب أن يكون وقت الاستجابة في غضون 10 أيام عمل.

(ج) إذا لم يكن من الممكن الرد خلال هذا الإطار الزمني ، فسيقوم مدير الموارد البشرية بإرسال بريد إلكتروني ، موضحًا سبب التأخير وتقديم التاريخ المتوقع لحل المشكلة.

(د) سيقوم مدير الموارد البشرية بالمتابعة حتى يشعر جميع الأطراف بالرضا عن الحل.