

إجراءات شكوى الأهالي للمعذلة



ملاحظة:

- ستوفر نسخة من هذه الإجراءات للأهالي والمرشدين القانونيين على الموقع الإلكتروني للمدرسة أو بناءً على طلب من المدرسة. ستأخذ هذه الوثيقة حيز التنفيذ بدءاً من 2024\01\01.
- بناءً على قانون التعليم لعام 1998، سيتم إدارة كافة المدارس قانونياً من قبل مجلس إدارة المدرسة، ونيابة عن راعي المدرسة.

الهدف

تمت مراجعة إجراءات شكوى أولياء الأمور والموافقة عليها من قبل المنظمة الوطنية الأيرلندية للمعلمين وهيئات إدارة المدارس الابتدائية، وجمعية إدارة المدارس الابتدائية الكاثوليكية، وكنيسة أيرلندا، ومؤسسة المحسوبة Foras Pátrúnachta، ومجلس التعليم الابتدائي الإسلامي، ومنظمة "التعليم معاً" والجمعية الوطنية لمجالس الإدارة في التعليم الخاص في عام 2023. وهي مصممة لتوفير عملية مفتوحة ومحددة بوضوح لتسهيل نقل اهتمامات الآباء / الأوصياء القانونيين بشأن أطفالهم بطريقة متفق عليها وعادلة وشفافة.

من المسلم به أن الآباء / الأوصياء القانونيين هم المعلمون الأساسيون في حياة الطفل، وبالتالي قد تنشأ مخاوف من وقت لآخر قد يحتاجون إلى التعامل مع المدرسة. من المتوقع أن تكون المشاركة في الوقت المناسب ومهذبة وتركز على الحل لضمان الحفاظ على العلاقة المهمة بين ولي الأمر والمدرسة واحترامها. ومن المتوقع أن تشارك جميع الأطراف المعنية بشكل استباقي.

خطوات الإجراءات

الإجراء عبارة عن إجراء مرحلي يتم فيه بذل كل جهد لحل الأمور في أقرب مرحلة ممكنة. في معظم الحالات، سيتم التعامل مع المخاوف بشكل غير رسمي أو رسمي في المراحل المبكرة من الإجراء. عندما لا يكون من الممكن الاتفاق على قرار في المراحل المبكرة، فإن الإجراء يسمح بتصعيد الأمر إلى مجلس الإدارة. يحدد هذا الإجراء، في أربع مراحل، العملية التي يجب اتباعها في تقديم الشكوى والجدول الزمني المحدد الذي يجب اتباعه. ومن المتوقع أن يتابع الطرفان كل مرحلة بالتسلسل.

- عند استخدام مصطلح المراسلات الكتابية، يشير هذا على وجه التحديد إلى خطاب أو مراسلات عبر البريد الإلكتروني من أحد الوالدين/الوصي القانوني (الأوصياء).
- سيتم التحقيق فقط في الشكاوى المتعلقة بالمعلم والتي تكون مكتوبة وموقعة من قبل ولي الأمر/الوصي القانوني، والتي تتعلق بطفله.
- عندما يعتبر صاحب العمل/مجلس الإدارة أن الشكوى المقدمة من أحد الوالدين/الوصي القانوني تتعلق بما يلي، فلن يتم تطبيق هذا الإجراء:
 - المسائل المتعلقة بالكفاءة المهنية والتي يجب إحالتها إلى وزارة التعليم.
 - الشكاوى والشكاوى التافهة أو الكيدية التي لا تمس عمل المعلم في المدرسة؛ أو
 - الشكاوى التي يمكن فيها لأي من الطرفين اللجوء إلى القانون أو إلى إجراء آخر قائم.
- وفي جميع الأحوال، يجب تقديم أي شكل من أشكال المراسلات الكتابية الموجهة إلى مجلس الإدارة إلى رئيس مجلس الإدارة فقط. وأي انحراف عن هذا يمكن اعتباره ضاراً ويخرج عن نطاق هذه الاتفاقية.
- تشير الأيام في هذا الإجراء تحديداً إلى أيام الدراسة. اليوم الدراسي هو اليوم الذي تعمل فيه المدرسة. لا يتم احتساب فترات العطلات وإغلاق المدارس الإجازات كأيام دراسية لغرض هذا الإجراء.
- لا يتم توفير الشكاوى الجماعية/الجماعية وسيتم التعامل مع كل والد/وصي قانوني يثير مخاوفه بشكل منفصل من خلال هذه العملية.
- الإجراء عبارة عن منتدى محلي، وبالتالي، لا تنوي الإدارة ولا منظمة المعلمين الأيرلندية الوطنية أن يكون هناك تمثيل قانوني في أي مرحلة.
- وينبغي إثارة القضايا في الوقت المناسب. من مصلحة الطفل أن يتم طرح المشكلات للوصول إلى حل مبكر في أقرب وقت ممكن مع المعلم، ومن الأفضل أن يكون التلميذ في صف المعلم ذاته.

المرحلة الرسمية الأولى: النقاش (المحاوره)

- 1) مقابلة ولي الأمر أو الوصي القانوني مع المعلمة على ولي الأمر أو الوصي القانوني الذي يريد أن يقدم شكوى بخصوص ولدهم \ ابنتهم أن يُقابل المعلمة أولاً لمناقشة حل المشكلة. يمكن أن يكون هناك أكثر من موعد لمعالجة الموضوع.
- 2) مقابلة ولي الأمر أو الوصي القانوني مع مدير المدرسة عندما لا يتمكن ولي الأمر أو الوصي القانوني على الولد من حل المشكلة بينه وبين المدرس، يتوجب عليه أن يحصل على موعد لمقابلة المدير لمناقشة حل المشكلة. يمكن إجراء أكثر من موعد من قبل المدير حسب الحاجة.
- 3) مقابلة ولي الأمر أو الوصي القانوني مع رئيس مجلس الإدارة يجب على ولي الأمر أو الوصي القانوني أن يحدد موعد مع رئيس مجلس الإدارة عندما لا يتم حل المشكلة بمقابلة مدير المدرسة وذلك لمناقشة حل المشكلة. يمكن أيضاً تحديد أكثر من موعد من قبل رئيس مجلس الإدارة حسب الحاجة.
تم حل المشكلة : يمكن أن يتم حل المشكلة بأي من هذه المراحل الثلاثة.

المرحلة الرسمية الثانية: رسالة خطية (خلال عشرة أيام)

- 1) شكوى مكتوبة تُرسل إلى رئيس مجلس الإدارة: يجب على ولي الأمر أو الوصي القانوني أن يقدم رسالة خطية مكتوبة إلى رئيس مجلس الإدارة عندما لا يتم حل المشكلة في أي من مراحل المرحلة الأولى.
- 2) نسخة للمعلمة من رئيس مجلس الإدارة: يجب على رئيس مجلس الإدارة أن يقدم نسخة من الشكوى المقدمة للمعلم بدون تأجيل.
- 3) تدخل رئيس مجلس الإدارة بالمقابلات: يجب على رئيس مجلس الإدارة أن يجد حلاً للمشكلة بين المعلم وولي الأمر خلال عشرة أيام عمل للمدرسة من تاريخ التقديم. وهذا يتطلب أن يكون هناك مقابلة أو أكثر بين المعلم وولي الأمر أو الوصي القانوني وطرف ثالث يحدد من قبل رئيس مجلس الإدارة.
تم حل المشكلة: يمكن أن يتم حل المشكلة بأي من هذه المراحل الثلاثة.

المرحلة الرسمية الثالثة:

مجلس الإدارة

- 1) تقديم تقرير رسمي من قبل رئيس مجلس الإدارة لأعضاء المجلس: يجب على ولي الأمر أو الوصي القانوني أن يطلب ذلك من رئيس مجلس الإدارة إذا لم يتم حل المشكلة خلال المرحلة الثانية وهم يراعون بمتابعة تقصي الموضوع. يجب على رئيس مجلس الإدارة أن يقدم تقريراً مكتوباً لأعضاء المجلس خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم هذا الطلب. خلال هذا اللقاء، يقرر أعضاء مجلس الإدارة إحالة الموضوع إلى البند رقم 2 أو 3 من هذه المرحلة.
- 2) تلخيص المشكلة: بعد أن يفكر أعضاء المجلس في المشكلة، يمكن تلخيص الإجراء في هذه المرحلة إذا اعتقد أعضاء المجلس أن:
 - ❖ المشكلة لا تستحق أكثر من ذلك أو مقصودة.
 - ❖ المشكلة تمت مناقشتها مسبقاً من قبل أعضاء المجلس.
 - ❖ -----
 - ❖ حيث تم الشروع في اللجوء إلى القانون.

عندما يقرر مجلس الإدارة أن الشكوى قد انتهت في هذه المرحلة، يجب إبلاغ ولي الأمر/الوصي القانوني بذلك خلال خمسة أيام من اجتماع مجلس الإدارة.

3 المتابعة في الاستماع:

عندما يقرر المجلس عقد جلسة استماع، ينبغي أن يتم الإجراء على النحو التالي:

- أ. يجب إبلاغ المعلم بأن التحقيق يسير إلى جلسة استماع كاملة ويجب على رئيس مجلس الإدارة التأكد من تزويد المعلم بجميع المستندات التي يتم النظر فيها من قبل مجلس الإدارة.
- ب. يجب على مجلس الإدارة ترتيب لقاء مع ولي الأمر/الوصي القانوني إذا رأى أن ذلك مطلوبًا. يحق للوالد/الوصي القانوني أن يرافقه صديق ويساعده في أي اجتماع من هذا القبيل.
- ت. يجب أن يُتاح للمعلم فرصة تقديم عرض لحالته إلى المجلس. يحق للمعلم أن يمثله صديق أو ممثل النقابة، والذي يجوز أن يرافقه لغرض المساعدة وتدوين الملاحظات.
- ث. يجب أن يُطلب من المعلم تقديم بيان مكتوب إلى مجلس الإدارة باعتبار أن صاحب العمل سيقوم بالرد على الشكوى. سيكون هذا البيان المكتوب سرّيًا لصاحب العمل ولن يتم مشاركته مع أي طرف ثالث.
- ج. سيتم عقد اجتماع مجلس الإدارة المشار إليه في 3(ب) و(ج) و(د) خلال 10 أيام من الاجتماع المشار إليه في 3أ إلى أقصى حد ممكن.

المرحلة الرَّسْمِيَّة الرَّابِعَة:

مرحلة إتّخاذ القرار

قرار مكتوب من قِبَل رئيس مجلس الإدارة

سينظر مجلس الإدارة في الشكوى والرد المقدم وسيفصل في الأمر. يجب على رئيس مجلس الإدارة أن ينقل قرار المجلس كتابيًا إلى المعلم وولي الأمر/الوصي القانوني خلال خمسة أيام من الاجتماع المنعقد في المرحلة 3.3.

تم الانتهاء من الشكوى

يجب أن يكون قرار مجلس الإدارة نهائيًا.