



SHERBORNE QATAR

## سياسة الشكاوى

(تماشيًا مع وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي- تعميم رقم. (4) لعام 2023م)

## المحتوى

- 1) الأهداف ..... 3
- 2) التعريفات ونطاق التطبيق ..... 3
- 3) الأدوار والمسؤوليات ..... 4
- أ. الشكاوى ..... 4
- ب. لجنة الشكاوى ..... 5
- 4) تقديم الشكاوى ..... 5
- 5) التحقيق في الشكاوى ..... 6
- 6) مراجعة فريق اللجنة التنفيذية ..... 7
- أ. عقد اللجنة ..... 7
- 7) النتيجة ..... 8
- 8) شكاوى دائمة غير معقولة ..... 8
- 9) شكاوى مُكررة ..... 9
- 10) حفظ السجلات ..... 10
- 11) ترتيبات الإشراف والمتابعة من قِبل مجلس الأمناء ..... 10
- 12) مُرفق (1) نموذج شكاوى لشيربورن قطر ..... 11
- 13) مُرفق (2) نموذج شكاوى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي ..... 13

## 1. الأهداف

تهدف المدرسة (في مُفرد المدرسة يُقصد عائلة مدارس شيربورن قطر) إلى الوفاء بالتزاماتها القانونية عند الرد على شكاوى أولياء أمور الطلبة في المدرسة وغيرهم.

وعليه؛ نهدف عند الرد على الشكاوى إلى:

- تبني أسلوب حيادي وغير تخاصمي\معادي
- تسهيل إجراء تحقيق كامل وعادل من قبل شخص أو هيئة مستقلة إذا لزم الأمر
- تناول جميع النقاط المطروحة وتقديم استجابة فعالة وسريعة
- احترام رغبة أصحاب الشكاوى في الاحتفاظ بالسرية والخصوصية
- معاملة أصحاب الشكاوى باحترام ولطف
- التأكد من أن أي قرارات نتخذها هي قانونية وعقلانية ومعقولة وعادلة ومتناسبة
- الاستمرار باطلاع المشتكين على سير عملية الشكاوى أو التقدم المحرز بها
- النظر في سبل الاستفادة من الشكاوى لإثراء وتحسين عمليات تقييم المدرسة.

ستهدف المدرسة إلى منح مُقدم الشكاوى الفرصة لإكمال إجراءات الشكاوى، ولدعم ذلك؛ ستضمن المدرسة نشر هذه السياسة وتوفيرها على موقع المدرسة.

من المتوقع أن يتواصل جميع أولياء الأمور مع المدرسة في المقام الأول بشأن أي شكاوى، وذلك حتى يتمكنوا من اتباع الإجراءات الواجبة والموضحة في السياسة أدناه.

وعليه، لا يُتوقع من أولياء الأمور التواصل مع وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي في المقام الأول.

## 2. التعريفات ونطاق التطبيق

### 2.1 التعريفات

تتبنى شيربورن مبدأ التعريف للتعلم DfE بشأن الفرق بين القلق والشكاوى:

- تُعرّف المخاوف **Concern** بأنها "تعبير عن القلق أو الشك بشأن قضية تعتبر مهمة يتم طلب الاطمئنان بشأنها". ستحل المدرسة المخاوف من خلال التواصل اليومي قدر الإمكان
- يتم تعريف الشكاوى **Complaint** على أنها "تعبير عن عدم الرضا حول الإجراءات المُتخذة أو عدم اتخاذ إجراء"

## 2.2 نطاق التطبيق

تعتزم المدرسة حل أو تسوية الشكاوى بشكل غير رسمي حيثما أمكن وفي أسرع وقت ممكن. وعليه، نُرحب بجميع أولياء الأمور لمناقشة مخاوفهم مع المعنيين في هيئة التدريس في المدرسة وبشكل فردي خلال ندوات تواصل خاصة ومُعينة للتواصل بأولياء الأمور والقائمة في كل فرع مدرسي.

نود أن نُشير إلى أنه في كل عام دراسي يُطلب من أولياء الأمور ملئ استبانة بشأن الرضا المدرسي حيث إن المدرسة حريصة على النظر في المخاوف والتجارب الإيجابية لجمعية أولياء الأمور لدينا.

تُحدد هذه السياسة الإجراء المُتعلق بالتعامل مع "الشكاوى".

لا تشمل هذه السياسة إجراءات الشكاوى المُتعلقة بالتالي:

- القبول والتسجيل
- تظلم الموظفين
- انضباط الموظفين.

إن الترتيبات المعتمدة للتعامل مع الشكاوى المقدمة من أولياء أمور الطلبة ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة (SEND) حول دعم المدرسة تقع ضمن نطاق هذه السياسة. يجب تقديم هذه الشكاوى أولاً إلى معلم الصف و/أو إلى رئيس قسم الدعم التعليمي الإضافي في المدرسة العادية وإلى مدير برنامج شيربورن قطاف للاحتياجات التعليمية الخاصة، وبعد ذلك يتم إحالتهم إلى سياسة الشكاوى هذه.

## 3. الأدوار والمسؤوليات

### 3.1 المشتكي/صاحب الشكاوى

يحصل مقدم الشكاوى على استجابة أسرع وأكثر فعالية حول الشكاوى في حال؛

- اتبع هذه الإجراءات
- تعاون مع المدرسة خلال العملية، واستجاب بسرعة للمواعيد النهائية والاتصالات/التواصل
- تعامل باحترام مع جميع المعنيين
- عدم نشر تفاصيل الشكاوى على وسائل التواصل الاجتماعي.

يتم تعيين أفراد لمُعَاينة الشكاوى والتأكد من الحقائق والنظر في الحل. وسيتم الإفادة بالحلول عبر لجنة الشكاوى.

تتضمن لجنة الشكاوى المعنيين أدناه:

- مدير/ة المدرسة
- مدير الاعتماد والالتزام
- النائب المعني (النائب التربوي، الأكاديمي، رئيس مرحلة ما قبل الابتدائية، رئيس المرحلة الابتدائية أو رئيس المرحلة الإعدادية)
- الأخصائي الاجتماعي والاستشاري المدرسي أو المسؤول التربوي
- رئيس الدعم التعليمي
- رئيس المرحلة التعليمية المعني بالأمر
- معلم/ة من قسم التربية الإسلامية
- رئيس القسم أو معلم الصف المعني بالأمر.

سيعمل الأفراد المُختارون ضمن سياسة السلوك المُعلنة للمدرسة. نُشير أن للجنة الشكاوى الحرية في طلب المشورة من إدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة في وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي في حال تطلب الأمر الدعم اللازم.

#### 4. تقديم الشكاوى

على أولياء الأمور في المقام الأول تقديم الشكاوى إلى لجنة الشكاوى في المدرسة المعنية عبر كتابة بريد إلكتروني إلى التالي تبعاً لمدرسة الطالب/ة:

- مدرسة شيربورن قطر للبنات: [complaintssfg@sherborneqatar.org](mailto:complaintssfg@sherborneqatar.org)
- مدرسة شيربورن قطر الابتدائية- فرع الريان: [complaintsprepAR@sherborneqatar.org](mailto:complaintsprepAR@sherborneqatar.org)
- مدرسة شيربورن قطر الابتدائية- فرع بني هاجر: [complaintsprepBH@sherborneqatar.org](mailto:complaintsprepBH@sherborneqatar.org)
- برنامج قطاف للاحتياجات التعليمية الخاصة: [complaintsqetaf@sherborneqatar.org](mailto:complaintsqetaf@sherborneqatar.org)
- مدرسة شيربورن الإعدادية الثانوية: [complaintseniorschool@sherborneqatar.org](mailto:complaintseniorschool@sherborneqatar.org)

يجب على مُقدم الشكاوى تقديم وتزويد تفاصيل مثل؛ التواريخ والأوقات ذات الصلة وأسماء شهود الأحداث، إلى جانب نُسخ من أي مُستندات ذات صلة، وما يشعر به أو يراه أولياء الأمور لحل هذه الشكاوى.

ستحتاج اللجنة إلى تفاصيل الشكاوى على النحو المُبين والمُوضح أعلاه، بالإضافة إلى تفاصيل من مُقدم الشكاوى حول شعورهم اتجاه أي 'مخاوف' لم يتم توجيهها أو مُعالجتها.

## 4.1 النطاق الزمني

ستقوم المدرسة بالإقرار باستلام أي شكوى في غضون 24 ساعة.

إذا كانت الشكوى جدية وخطيرة (على سبيل المثال؛ مخاوف تتعلق بالأمن والحماية أو الصحة والسلامة) سيتم ترتيب وقت لمُقابلة أولياء الأمور على الفور. أما بالنسبة للأمور غير المرتبطة بالحماية أو الصحة أو السلامة فسيتم ترتيب وتنسيق اجتماع في غضون يومين عمل من الشكوى.

من المُتوقع أن يرفع صاحب الشكوى؛ الشكوى المعنية وقت الحدوث إلى إحدى أفراد الطاقم في المدرسة. ستُنظر المدرسة في استثناءات لهذا الإطار الزمني في الظروف التي توجد فيها أسباب وجيهة لعدم تقديم شكوى في ذلك الوقت والنظر في إمكانية التحقق في الشكوى بطريقة عادلة لجميع المعنيين.

عند تقديم الشكاوى خارج وقت الفصل الدراسي المُحدد؛ ستعتبر المدرسة استلامها الشكوى في اليوم الدراسي التالي خلال العام الدراسي. إذا لم تتمكن المدرسة في أي وقت الإيفاء بالإطار الزمني المنصوص عليه في هذه السياسة؛ فستقوم المدرسة بما يلي:

- تحديد إطار زمني جديد مع مُقدم الشكوى
  - إرسال إلى مُقدم الشكوى تفاصيل الموعد النهائي الجديد وشرح أسباب التأخير.
- في مُعظم الحالات يتم إغلاق الشكوى في غضون ثلاثة أيام عمل من استلام الشكوى. في الحالات الأكثر جدية قد يكون من الضروري إحالة الشكوى إلى أعضاء اللجنة التنفيذية لشيربورن قطر.

## 5. التحقيق في الشكوى

ستحاول المدرسة توضيح:

- ما الذي حدث،
  - من الأفراد المعنية والمتضمنة،
  - ما سيُصحح الأمور تبعًا لشعور ورأي مُقدم الشكوى،
  - إيجاد حلول مُناسبة للمشكلة المعنية.
- سيقوم أفراد لجنة الشكاوى بما يلي:
- مُقابلة جميع الأطراف المعنية، وتسجيل مُلاحظات،
  - النظر في السجلات وأي أدلة مكتوبة والاحتفاظ بها بشكلٍ آمن،
  - إعداد تقرير شامل يتضمن الحقائق والحلول المُحتملة،
  - إبلاغ أولياء الأمور خلال الإطار الزمني المنصوص عليه في هذه السياسة.

سياسة الشكاوى- مدارس شيربورن قطر

آخر تحديث في الموافق 2023/12/20م

سيقوم رئيس اللجنة بما يلي:

- ترأس الاجتماع، مع ضمان معاملة الجميع باحترام طوال الوقت.
  - التأكد من أن جميع الأطراف تتطلع على المعلومات ذات الصلة، فهم الغرض من اللجنة والسماح لهم بعرض قضيتهم.
  - التأكد من إكمال جميع أجزاء نموذج الشكاوى للمدرسة (بالتشاور مع أولياء الأمور) أثناء الاجتماع.
- إذا تم حل الشكاوى، سيحتاج ولي الأمر والمدرسة إلى إكمال نموذج الشكاوى الخاص بوزارة التربية والتعليم والتعليم العالي كما هو منشور على موقع المدرسة. سترسل لجنة الشكاوى بريد إلكتروني إلى مُقدم الشكاوى يُفيد بأن عملية الإغلاق قد اكتملت. في حال تعذر حل الشكاوى في غضون ثلاثة أيام؛ فستتم مراجعة عملية الشكاوى من قِبل اللجنة التنفيذية لمدارس شيربورن قطر.

#### 6. مُراجعة فريق اللجنة التنفيذية

في المقام الأول؛ سيتم إحالة الأمر من قبل لجنة الشكاوى بالمدرسة إلى الكاتب لمجلس الأمناء عبر البريد الإلكتروني [execsec@sherborneqatar.org](mailto:execsec@sherborneqatar.org)، وسيقوم الكاتب بما يلي:

- أن يكون نقطة الاتصال لمُقدم الشكاوى واللجنة التنفيذية، بما في ذلك تعميم الأوراق والأدلة ذات الصلة من اجتماعات لجنة الشكاوى.
- ترتيب جلسة استماع أخرى للشكاوى لفريق اللجنة التنفيذية.
- تسجيل وتعميم محاضر ونتائج الجلسة.

#### 6.1 عقد اجتماع اللجنة

تضم لجنة المراجعة 3 أعضاء على الأقل من اللجنة التنفيذية الذين ليس لديهم معرفة مباشرة بالشكاوى. سيكون هناك فرد على الأقل مُستقل عن إدارة وتشغيل المدرسة. سيتمكن الفريق من الوصول إلى السجل الحالي لتطور وتقديم الشكاوى. ستختار اللجنة رئيساً من بين الأفراد.

يجب أن يكون لدى مُقدم الشكاوى إشعار مُسبق بتاريخ لجنة المراجعة؛ ومع ذلك، تحتفظ لجنة المراجعة بالحق في الاجتماع في الوقت الذي يناسبهم بدلاً مما يناسب مُقدم الشكاوى. سيعمل الكاتب على تحديد موعد خلال يومين دراسيين من الطلب، حيثما أمكن ذلك. إذا رفض المشتكي تاريخين مقترحين دون أي سبب وجيه، فسيقوم الكاتب بتحديد تاريخ وموعد.

سيتم تنفيذ جلسة الاستماع والمراجعة باستخدام الإفادات المكتوبة من كلا الطرفين. سيتم تعميم وتوزيع أي مواد مكتوبة على جميع الأطراف.

في لجنة المراجعة؛ سيحضر مُقدم الشكاوى وممثلون من المدرسة حسب الحاجة. وستتاح لكل منهم فرصة تقديم تقارير خطية قبل الاجتماع.

يجب السماح للمشتكي بحضور جلسة الاستماع وأن يرافقه شخص مناسب إن رغب في ذلك. ستتاح للجميع الفرصة للإدلاء بإفاداتهم وتقديم أدلتهم، ويتم استدعاء الشهود حسب الاقتضاء لتقديم أدلتهم. سيتم منح فرصة للجنة ومُقدم الشكوى وممثل المدرسة لطرح الأسئلة والرد عليها.

بمجرد انتهاء مُقدم الشكوى وممثلي المدرسة من عرض قضاياهم، سيُطلب منهم المغادرة، وسيتم النظر في الأدلة بعد ذلك. وستقوم اللجنة بجمع النتائج والتوصيات التي توصلت إليها من القضية.

سيقوم أفراد اللجنة التنفيذية بما يلي:

- محاولة التأكد من أن طبيعة الشكوى مفهومة بوضوح. إذا لم يكن الأمر واضحًا؛ منح الوقت لمُقدم الشكوى للشرح والتوضيح.
- أخذ كل شكوى بعين الاعتبار وعلى محمل الجد والتأكد من أن أولياء الأمور يشعرون أن وجهات نظرهم مهمة.
- النظر في الحقائق بعناية. لن تتسرع المدرسة في اتخاذ قرار وتأمل أن يُقدر ويتفهم مُقدم الشكوى أن رد المدرسة سيتم 'النظر فيه'.
- تقديم رد مُفصل لمُقدم الشكوى خلال خمسة أيام عمل.

## 7. النتيجة

يمكن للجنة:

- دعم الشكوى كليًا أو جزئيًا
- رفض الشكوى كليًا أو جزئيًا
- إذا تم دعم وإقرار الشكوى، تقوم اللجنة بما يلي:
  - تحديد الإجراء المناسب لحل الشكوى
  - عند الاقتضاء، توصي اللجنة بإجراء تغييرات لأنظمة المدرسة أو الإجراءات لمنع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل
  - تقوم المدرسة بإبلاغ المعنيين بالإضافة إلى إبلاغ وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي بالقرار بشكل رسمي (خطيًا) في غضون خمسة أيام دراسية.

إذا تم حل الشكوى، سيحتاج ولي الأمر والمدرسة إلى إكمال نموذج الشكاوى الخاص بوزارة التربية والتعليم والتعليم العالي. وعليه، سيرسل رئيس اللجنة التنفيذية بريد الكتروني إلى مُقدم الشكوى يُفيد بأن عملية إغلاق الشكوى قد اكتملت. في حال لم يتم حل الشكوى بعد، فسُطلب من المدرسة تقديم تقرير كامل عن الشكوى وجميع الإجراءات التي تم اتخاذها على عنوان البريد الإلكتروني للشكاوى الخاص بإدارة المدارس الخاصة ورياض الأطفال في وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي.



## 8. شكاوى متواترة غير معقولة

معظم الشكاوى المقدمة يتم التعامل معها بجدية، ولكن قد تغدو الشكاوى غير معقولة إذا كان الشخص:

- قدم نفس الشكاوى من قبل، وتم حلها باتباع إجراءات الشكاوى بالمدرسة
- قدم شكاوى استحواذيه، أو متواترة، أو مُضايقة، أو كثيرة، أو تشهيرية، أو متكررة
- قدم معلومات خاطئة عن عمد
- أصرّ على متابعة شكاوى لا أساس لها من الصحة أو خارج نطاق إجراءات الشكاوى
- رفع شكاوى صحيحة، ولكن متابعتها أو التصرف بطريقة غير معقولة؛ كرفض توضيح الشكاوى أو رفض التعاون مع الإجراءات المتعلقة بهذه الشكاوى، أو الإصرار على التعامل مع الشكاوى بطرق لا تتوافق مع هذا الإجراء والأطر الزمنية التي يحددها
- غير أساس الشكاوى أو طبيعتها أو تفاصيلها بينما تعمل المدرسة على التحقيق فيها
- قدّم شكاوى تهدف إلى إحداث اضطراب أو إزعاج أو مطالب مفرطة في وقت المدرسة
- سعى لنتائج غير واقعية أو حل يفتقر إلى أي هدف أو قيمة جادة

## خطوات تتخذها المدرسة

نتخذ كل خطوة أو إجراء معقول أو ممكن لمعالجة مخاوف المشتكي نبين له بوضوح موقفنا والخيارات الممكنة أمامه. نحافظ على دورنا كحكم موضوعي طوال عملية استلام الشكاوى والتحقيق فيها، حتى عندما نلتقي مع الأفراد المعنيين بالشكاوى. نتبع إجراءات الشكاوى الخاصة بنا كالمعتاد (كما هو موضح أعلاه) حيثما أمكن ذلك.

إذا استمر المشتكي في التواصل مع المدرسة بطريقة خارجة عن النظام، فقد نضع استراتيجيات التواصل حيز التنفيذ، حيث أننا قد نقوم بالتالي:

- منح مُقدم الشكاوى نقطة تواصل واحدة عبر عنوان بريد إلكتروني
- الحد من عدد المرات التي يمكن فيها مُقدم الشكاوى التواصل، مثل رقم ثابت لكل فصل دراسي
- أن نطلب من مُقدم الشكاوى إشراك طرف ثالث مخول عنه أو للتصرف نيابة عنه
- وضع أي استراتيجية أخرى حسب الضرورة
- استشارة وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي.

## 9. شكاوى مكررة

في حال قمنا مسبقاً بحل شكاوى معينة بموجب هذا الإجراء وتلقينا شكاوى مكررة بشأن نفس الموضوع من شريك مُقدم الشكاوى أو أحد أفراد الأسرة أو أي شخص آخر، نقوم بتقييم ما إذا كانت هناك جوانب لم تؤخذ في عين الاعتبار مسبقاً، أو أي معلومات جديدة يتعين علينا مراعاتها.

إذا اقتنعنا بعدم وجود جوانب جديدة للشكوى، نقوم بما يلي:

- نبلغ مُقدم الشكوى الجديد أننا قد حققنا في هذه المشكلة واستجبنا لهذه الشكوى، وأن إجراء المدرسة قد اكتمل
  - نقوم بتوجيههم إلى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي إذا كانوا غير راضين عن تعاملنا الأصلي (المُسبق) مع الشكوى
- أما إذا كانت هناك جوانب جديدة فسوف نتبع هذا الإجراء مرة أخرى.

#### 10. حفظ السجلات

تقوم المدرسة بتسجيل التقدم المحرز في جميع الشكاوى، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالإجراءات المتخذة والمتبعة في جميع المراحل، والمرحلة التي تم فيها حل الشكوى والنتيجة النهائية. تتضمن السجلات أيضاً نسخاً من الرسائل الخطية ورسائل البريد الإلكتروني والملاحظات المتعلقة بالاجتماعات والمكالمات الهاتفية.

يتم اعتبار هذه المواد والتعامل معها على أنها سرية ويتم الاحتفاظ بها مركزياً، على ألا يُطلع عليها إلا المشاركون في التحقيق في الشكوى أو في لجنة المراجعة. يتم الاحتفاظ بسريّة سجلات الشكاوى وبشكل مُحكم، وذلك فقط طالما كان ذلك ضرورياً وبما يتماشى مع قانون حماية البيانات. يتعين على المدرسة تقديم تقرير ربع سنوي إلى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي يتضمن عدد الحالات التي تم حلها وإغلاقها، والحالات التي لم يتم حلها وإغلاقها.

#### 11. ترتيبات الإشراف والمتابعة

يقوم مجلس إدارة المدرسة بمراقبة ومتابعة فعالية إجراءات الشكاوى لضمان التعامل مع الشكاوى بشكل صحيح ووفقاً لتوجيهات وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي.

سيقوم مجلس الأمناء بمتابعة عدد وطبيعة الشكاوى.

يهدف إفادة واطلاع مجلس الأمناء؛ يتم الاحتفاظ بجميع سجلات الشكاوى وإدارتها بواسطة كاتب مجلس الأمناء.

يتم مراجعة هذه السياسة مرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات.

12. مُرفق (1) نموذج شكوى لشيربورن قطر



SHERBORNE QATAR

Complaints Form - نموذج شكوى			
تاريخ فتح الشكوى:			Date
اسم ولي الأمر / الطالبة:			Complainant
هاتف ولي الأمر / الطالبة:			Complainant Telephone Number
اسم الطالبة			Pupil's Name
الصف			Form Group
نوع المشكلة:	إدارية	<input type="checkbox"/>	Management
	أكاديمية	<input type="checkbox"/>	Academic
	أخلاقية	<input type="checkbox"/>	Moral
	أمن وسلامة	<input type="checkbox"/>	Security & Safety
	مخالفة القيم المدرسية	<input type="checkbox"/>	Violation of School Values
Summary of Complaint موضوع الشكوى			

Procedures & Actions taken by the School

الإجراءات التي تم اتباعها من قبل لجنة الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة

Conclusions & Agreement with Parents

ما تم التوصل اليه مع ولي الامر

Confirmation - إقرار

نقر نحن أعضاء اللجنة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشكاوى صحيحة وان كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها.

As a Committee Member, I confirm the accuracy and authenticity of all the information provided.

Name of Committee Member

اسم عضو اللجنة :

Signature

التوقيع :

Date

التاريخ :

13. مُرفق (2) نموذج شكوى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي

نموذج شكوى			
Date:			تاريخ فتح الشكوى :
Complainant:			اسم ولي الأمر/ الطالب:
Complainant Phone#:			رقم هاتف ولي الأمر/ الطالب :
Against School\Kindergarten:			ضد مدرسة/روضة:
Category of the Issue:	Management	<input type="checkbox"/>	إدارية
	Academic	<input type="checkbox"/>	أكاديمية
	Moral	<input type="checkbox"/>	أخلاقية
	Safety & Security	<input type="checkbox"/>	أمن وسلامة
	Violation of Values	<input type="checkbox"/>	مخالفة للقيم والهوية
			ملخص شكوى ولي الأمر:
<p>الإجراءات التي تم اتباعها من قبل لجنة الشكوى في المدرسة لحل المشكلة :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			



خاص بـ لجنة الشكاوى

ما تم التوصل اليه مع ولي الامر:

رأي ولي الامر:

خاص بولي الامر



## إقرار - Endorsement

نقرن نحن أعضاء اللجنة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشكوى صحيحة وان كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها.

كما نقر بأنه وفي حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرضنا للمسائل القانونية،

وهذا إقرار منا بذلك.

ختم المدرسة:

اسم رئيس الفريق / العضو: .....

التوقيع: .....

التاريخ: .....