



المدرسة النموذجية الخاصة سياسة الأمتثال

أبريل 2025			تاريخ المراجعة:
أبريل 2026			تاريخ المراجعة التالية:
Mr. I J Nasari			القائم بأعمال المدير
أبريل 2025	التاريخ:		التوقيع
Haji. Meethalakath Mehmood			مجلس إدارة (المدرسة النموذجية الخاصة)
أبريل 2025	التاريخ:		التوقيع

1. الهدف

الهدف من هذه السياسة هو ضمان أن تعمل المدرسة وفق الامتثال الكامل للوائح وتعليمات ودوريات دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) وجميع القوانين المعمول بها في دولة الإمارات. كما توضح هذه السياسة كيفية تعامل المدرسة مع الشكاوى، ومراقبة الامتثال، ومعالجة أي حالات عدم امتثال.

2. النطاق

تتطبق هذه السياسة على جميع موظفي المدرسة، والإدارة، وأعضاء مجلس الإدارة، والطلاب، وأولياء الأمور.

3. مسؤوليات الامتثال

3.1. تتكوّن لجنة شكاوى المدرسة (SCC) من:

1. المدير – رئيس اللجنة
2. نائب المدير
3. رئيس القسم – الروضة، الابتدائي، الثانوي (بنين وبنات)
4. منسق الامتثال – أمين السر
5. ممثل أولياء الأمور (عند الحاجة) – عضو
6. ممثل مجلس الإدارة – عضو

وفي الحالات التي تتعلق فيها الشكاوى بالمدير/المديرة، سيتولى أحد أعضاء مجلس الإدارة دور رئيس اللجنة.

3.2. الأدوار والمسؤوليات

- رئيس اللجنة: يشرف على التحقيق ويضمن سير العملية بشكل عادل.
 - الأعضاء: يراجعون جميع الأدلة ويشاركون في الاجتماعات.
 - أمين السر (منسق الامتثال):
 - دعم المدير/المديرة في استكمال وثائق الامتثال.
 - تنسيق زيارات دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) وأنشطة التقييم الذاتي.
 - تقديم خطط الإجراءات التصحيحية وأدلة التنفيذ.
-

4. إجراءات التعامل مع الشكاوى

4.1. التقديم

- يمكن تقديم الشكاوى كتابياً أو عبر قنوات التواصل الرسمية الخاصة بالمدرسة (البريد الإلكتروني، نموذج الشكاوى، أو بوابة أولياء الأمور).
- سيتم تسجيل الشكاوى المجهولة الهوية ولكن لن يتم التحقيق فيها إلا إذا توفرت أدلة كافية.

4.2. الإشعار بالاستلام

- سيتم إرسال إشعار باستلام الشكاوى الخطية خلال 24 ساعة من استلامها.

4.3 التحقيق

- ستقوم لجنة شكاوى المدرسة بمراجعة الشكاوى وجمع المعلومات ذات الصلة من الأطراف المعنية.
- قد تُعقد اجتماعات مع صاحب الشكاوى وأعضاء الهيئة التدريسية للتوضيح.
- يجب إجراء التحقيقات بسرية واحترام.
- يجب عدم مشاركة معلومات الشكاوى مع أي شخص غير مشارك بشكل مباشر في التحقيق.

4.4 الحل

- سيتم تقديم رد خطي لصاحب الشكاوى خلال 10 أيام عمل.
- إذا تطلب الأمر وقتاً إضافياً بسبب تعقيد الشكاوى، سيتم إبلاغ صاحب الشكاوى خطياً بذلك.

4.5 التصعيد

- إذا لم يكن صاحب الشكاوى راضياً عن النتيجة، يمكنه التقدم بالاستئناف إلى:
 1. مدير المدرسة (إذا لم يكن مشاركاً مسبقاً)، أو
 2. مجلس الإدارة، و
 3. دائرة التعليم والمعرفة (ADEK)، إذا تم استنفاد إجراءات المدرسة الداخلية أو أسوء التعامل معها.

5. حفظ السجلات

- يجب حفظ جميع الشكاوى، وملاحظات التحقيق، ومحاضر الاجتماعات، والمراسلات بشكل آمن من قبل منسق الامتثال.
- سيتم الاحتفاظ بالسجلات لمدة لا تقل عن خمس (5) سنوات وفقاً لسياسة سجلات المدارس الصادرة عن دائرة التعليم والمعرفة (ADEK).

6. مراقبة الامتثال

6.1 زيارات الامتثال من دائرة التعليم والمعرفة (ADEK)

ستخضع المدرسة لأنواع التالية من الزيارات:

- زيارة الامتثال السنوية: لضمان الالتزام الكامل بمتطلبات دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) ووزارة التربية والتعليم.
- زيارة جاهزية المدرسة: قبل الافتتاح، أو التوسعة، أو أي تعديل في مباني المدرسة.
- زيارة مفاجئة (Ad-Hoc): استجابة لقضايا أو مخاوف محددة.

يجب على المدرسة أن تتيح لممثلي دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) إمكانية الوصول الكامل إلى جميع المرافق، والموظفين، والسجلات، وفقاً لسياسة الحماية.

7. معالجة عدم الامتثال

7.1 الإجراءات التصحيحية

- يجب على المدرسة تنفيذ الإجراءات التصحيحية التي تحددها دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) على الفور وفي الإطار الزمني المحدد.
- يجب أن تتضمن خطة الإجراءات التصحيحية الخطوات المطلوبة، والموظفين المسؤولين، والمواعيد النهائية.

7.2 إجراءات التنفيذ

اعتماداً على خطورة الحالة، قد تفرض دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) ما يلي:

1. خطاب لفت نظر
2. غرامة أو إنذار
3. تعليق مؤقت لنشاط
4. تقييد الرخصة
5. إشراف مالي أو إداري أو تقني
6. تعليق الرخصة
7. إلغاء الرخصة وإغلاق المدرسة

8. التصعيد والإشراف

يجوز لدائرة التعليم والمعرفة (ADEK) تصعيد إجراءات التنفيذ إذا:

- لم يتم استكمال الإجراءات التصحيحية، أو
- تكررت المخالفة نفسها.

وفي الحالات الخطيرة (مثل مخاطر الصحة والسلامة أو الأنشطة الاحتيالية)، يجوز لدائرة التعليم والمعرفة (ADEK) تعليق أو إلغاء رخصة المدرسة مباشرة وتحت الإشراف، ستتولى دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) أو هيئتها المعنية إدارة عمليات المدرسة مؤقتاً حتى يتم استعادة الامتثال.

9. مساءلة الموظفين

- ستقوم المدرسة بإيقاف أي موظف يشتبه بارتكابه سلوكاً مهيناً محظوراً (مثل التمييز، التحرش، أو الأفعال المخالفة للقيم الثقافية في دولة الإمارات)، وفتح تحقيق معه.
- قد تقوم دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) بمنع هؤلاء الأفراد بشكل دائم من العمل في أي مدرسة في أبوظبي.
- يجوز فصل المدير/المديرة بأمر من دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) في حال المخالفات الجسيمة أو المتكررة.

10. الاستئناف

- يجوز للمدرسة استئناف إجراءات التنفيذ الصادرة من دائرة التعليم والمعرفة (ADEK):
 - خلال 5 أيام عمل لقرارات التعليق أو الإغلاق.
 - خلال 60 يوماً تقويمياً للعقوبات الأخرى.
- سترد دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) خلال 90 يوماً.
- يجب الاستمرار في تنفيذ الإجراءات التصحيحية خلال عملية الاستئناف.

11. المراجعة والتحديث

- سيتم مراجعة هذه السياسة سنوياً أو عند صدور لوائح أو متطلبات جديدة من دائرة التعليم والمعرفة (ADEK) أو الجهات المختصة.

M. Nader



معتمد من: مدير المدرسة النموذجية الخاصة، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة

تاريخ الإصدار: 2025/04/07