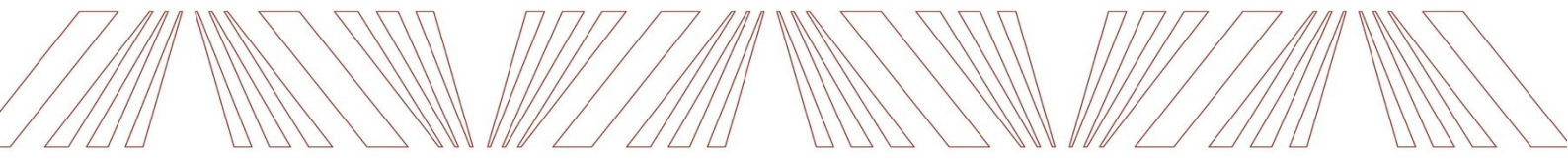




سياسة إدارة شكاوى المعنيين

دائرة رأس الخيمة للمعرفة





1. مقدمة :

نحن في دائرة رأس الخيمة للمعرفة ملتزمون بالحفاظ على بيئة متناغمة وبناءة لجميع أصحاب المصلحة. يلعب أصحاب المصلحة لدينا دورًا حاسمًا في نجاح بيئتنا التعليمية. ولتعزيز التزامنا بالشفافية والمساءلة وحل النزاعات بشكل عادل، يسرنا أن نقدم سياسة إدارة شكاوى أصحاب المصلحة.

استرشاداً بمبادئ العدالة، تؤكد هذه السياسة على التزامنا الراسخ بمعالجة الشكاوى بشكل فوري ومهي ونزيه. يتمثل مسعنا الجماعي في التمسك بقيم التواصل والتعاون المفتوح، وتعزيز رحلة تعليمية إيجابية وشاملة لجميع المعنيين. يجب أن تكون هذه السياسة مكملية لسياسات وإجراءات كل مدرسة لضمان التعامل مع جميع الشكاوى بسرية ومهنية وتفهم.

من المهم ملاحظة أنه قبل رفع أي مسألة إلى دائرة رأس الخيمة للمعرفة للمراجعة والدعم، يجب اتباع جميع الخطوات المناسبة على مستوى المؤسسة التعليمية.

1-1 الغرض :

تحدد وتوضح هذه السياسة الإجراءات المتبعة في تقديم الشكاوى من قبل الطلاب وأولياء الأمور والموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين إلى دائرة رأس الخيمة للمعرفة. وهي بمثابة دليل إرشادي لإثارة المخاوف والشكاوى وتقديم ملاحظات قيمة إلى دائرة رأس الخيمة للمعرفة.

تهدف سياسة إدارة شكاوى أصحاب المصلحة إلى تعزيز التفاعلات البناءة داخل دائرة رأس الخيمة للمعرفة وضمان حل أي مخاوف بشكل فعال ومحترم وفي الوقت المناسب. ويضمن تطبيق هذه السياسة التعامل مع أي قضايا أو مخاوف يثيرها الأفراد على الفور ومعالجتها بسرية في جميع الأوقات، بما يضمن العدالة والسرية وتعزيز بيئة إيجابية داخل كل مؤسسة تعليمية.

1.2 نطاق السياسة :



تنطبق هذه السياسة على جميع الطلاب وأولياء الأمور والموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة المرتبطين بالمؤسسات التعليمية في إمارة رأس الخيمة. يجب أن يكون لدى كافة المؤسسات التعليمية وعي عميق بهذه السياسة والالتزام بإرشاداتها دون استثناء.

2. التعريفات/المختصرات:

الاستئناف	إجراء تطلب فيه مراجعة القرار الذي تم اتخاذه.
لجنة الاستئناف	لجنة تم تشكيلها لتقييم قرار الشكوى.
مقدم الشكوى	الشخص الذي قدم الشكوى.
الشكوى	بيان تعبر فيه عن عدم رضاك عن موقف معين.
السرية	مجموعة من القواعد التي تحد من الوصول أو تقييد استخدام أنواع معينة من المعلومات.
المؤسسة التربوية	مدارس رأس الخيمة الخاصة ومراكز التعليم المبكر وفروع الجامعات الدولية.
وزارة التربية والتعليم	وزارة التربية والتعليم لدولة الإمارات العربية المتحدة.
وزارة الموارد البشرية والتوطين	وزارة الموارد البشرية والتوطين لدولة الإمارات العربية المتحدة.
دائرة التنمية الاقتصادية في رأس الخيمة	دائرة التنمية الاقتصادية في رأس الخيمة.
دائرة رأس الخيمة للمعرفة	دائرة رأس الخيمة للمعرفة
راكز	هيئة مناطق رأس الخيمة الاقتصادية
الأطراف ذو الصلة	جميع الأطراف المرتبطة بقضية الشكوى التي تمت إثارتها، بما في ذلك المؤسسات التعليمية وأولياء الأمور والمعلمين والموظفين غير الأكاديميين والطلاب وقيادة المؤسسة التعليمية والسلطات المخولة.
أصحاب المصلحة	الطلاب وأولياء الأمور والموظفين وغيرهم من الأطراف المرتبطة بالمؤسسات التعليمية في إمارة رأس الخيمة.
شاهد	إثبات واقعة أو حدث.



3. بيان السياسة :

تضمن سياسة إدارة شكاوى أصحاب المصلحة لدائرة رأس الخيمة للمعرفة أن تتفهم المؤسسات التعليمية وأصحاب المصلحة أدوارهم ومسؤولياتهم في الاستجابة للشكاوى وحلها.

يجب على أصحاب المصلحة أولاً تقديم أي ملاحظات أو شكاوى أو إبداء رأي أو مخاوف مباشرة إلى المؤسسة التعليمية. إذا لم تقدم المؤسسة التعليمية توضيحاً أو حلاً مقبولاً، يُنصح أصحاب المصلحة بالاتصال بدائرة رأس الخيمة للمعرفة للحصول على دعم إضافي بشأن المسألة المطلوبة. من المهم الإشارة إلى أن تصعيد الأمر إلى دائرة رأس الخيمة للمعرفة لا يعني أن صاحب الشكاوى سيحقق نتيجة مختلفة. ومع ذلك، فهذا يعني أنه سيتم إجراء مراجعة تشمل دائرة رأس الخيمة للمعرفة والمؤسسة التعليمية.

4. المسؤوليات :

سيقر فريق العمليات والمشاركة في دائرة رأس الخيمة للمعرفة بقبول الحالات الأكاديمية وغير الأكاديمية لأصحاب المصلحة في المؤسسات التعليمية في غضون 24 ساعة من استلامها. سيقوم الفريق بمراجعة الشكاوى على الفور لإيجاد حل لها. تعتبر القرارات التي تعلنها دائرة رأس الخيمة للمعرفة نهائية. ستحافظ دائرة رأس الخيمة للمعرفة على التواصل المفتوح وإبقاء جميع الأطراف على علم بحالة الشكاوى طوال العملية.

5. السرية :

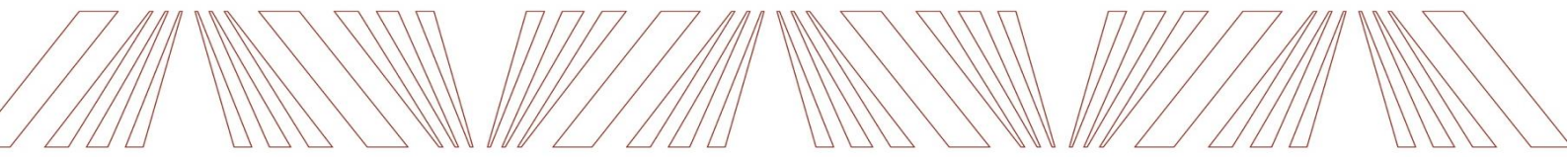
ندرك في دائرة رأس الخيمة للمعرفة أهمية الحفاظ على سرية جميع الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، نضمن أن يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة في كل مستوى من مستويات الإجراءات الخاصة بالمؤسسات التعليمية.



6. الأهلية :

6-1 أنواع حالات الشكاوى المقبولة :

- الشكاوى ضد مؤسسة تعليمية.
- الشكاوى ضد خدمات دائرة رأس الخيمة للمعرفة.
- قضايا الطلاب الأكاديمية وغير الأكاديمية.
- الوصول إلى مستندات أو بيانات أو معلومات الطالب.
- التمييز غير القانوني.
- التنمر والتحرش. (بدني، لفظي، عبر الإنترنت)
- الشكاوى السلوكية.
- المسائل الأخرى المتعلقة بالموظفين.





7. الإجراءات :





7-1- تقديم الشكاوى

- يمكن للطلبة أو أولياء الأمور أو الموظفين في المؤسسة التعليمية تقديم شكاوى عن طريق تقديم نموذج شكاوى دائرة رأس الخيمة للمعرفة عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي لدائرة رأس الخيمة للمعرفة (<https://dok.rak.ae>)، أو البريد الإلكتروني (info@dok.rak.ae)، أو شخصيًا في مكاتب دائرة رأس الخيمة للمعرفة، أو عن طريق الاتصال على الرقم (900-208-07).
- يجب أن تتضمن الشكاوى كافة التفاصيل ذات الصلة، بما في ذلك معلومات الاتصال بمقدم الشكاوى واسم المؤسسة التعليمية والمستندات الداعمة.
- يجب تقديم المستندات الداعمة للشكاوى، والخطوات التي تم اتخاذها لمعالجة الشكاوى، والإجراء الذي يحتاج مقدم الشكاوى إلى اتخاذه لحل الشكاوى في النموذج المقدم لتوضيح وضعية الشكاوى.

7-2 الإقرار

- سيقر فريق العمليات والمشاركة لدائرة رأس الخيمة للمعرفة باستلام الشكاوى خلال 24 ساعة من تقديمها.
- وستتضمن رسالة الإقرار بالبريد الإلكتروني رقمًا مرجعيًا للرقابة وأي متابعة مطلوبة.
- إذا لم يتم حل المسألة، ستحيل دائرة رأس الخيمة للمعرفة الشكاوى إلى لجنة الاستئناف في دائرة رأس الخيمة للمعرفة لمراجعة الإجراء والقضية. (انظر أدناه).

7-3 تقييم والتحقيق في الشكاوى

- سيقوم فريق دائرة رأس الخيمة للمعرفة بمراجعة الشكاوى المقدمة وتحديد ما إذا كانت مشمولة في السياسة.
- سيقوم الفريق بمراجعة قرار المؤسسة التعليمية السابق بشأن القضية التي تم تقديمها.
- بالنسبة لحالات الشكاوى المتعلقة بالأكاديمية، سيتم إخطار الجهة الأكاديمية المعنية.
- بالنسبة لحالات الشكاوى غير المتعلقة بالأمور الأكاديمية، سيقوم فريق دائرة رأس الخيمة للمعرفة بمراجعة الحالة والتحقيق فيها، وقد يطلب أدلة داعمة إضافية من الأطراف ذات الصلة عند الضرورة.



- سيقوم فريق التحقيق بمراجعة الشكاوى وجمع أدلة إضافية ومقابلة الأطراف ذات الصلة (ممثلي المؤسسة التعليمية ومقدمو الشكاوى وغيرهم).
- سيتم الحفاظ على السرية طوال فترة التحقيق لحماية جميع الأطراف المعنية.
- بالنسبة لحالات الشكاوى المتعلقة بالأمور الأكاديمية، سيقوم فريق دائرة رأس الخيمة للمعرفة بإخطار الجهة المعنية في المؤسسة التعليمية التي يرتبط بها مقدم الشكاوى. وتضمن هذه الخطوة أن تكون المؤسسة التعليمية على علم بالشكاوى ويمكنها تقديم المعلومات اللازمة.
- سيقوم فريق دائرة رأس الخيمة للمعرفة بإبلاغ مقدم الشكاوى إذا كان من مطلوباً لطلب المشورة القانونية أثناء عملية التحقيق.
- قد يستغرق تقييم الشكاوى من يوم (1) إلى خمسة (5) أيام عمل. ومع ذلك، قد يستغرق الأمر وقتاً أطول اعتماداً على مدى تعقيد الشكاوى.

7-4 إجراءات الحل والسوية :

- يسعى فريق دائرة رأس الخيمة للمعرفة إلى حل الشكاوى في غضون خمسة (5) أيام عمل كحد أقصى بعد إبلاغ إدارة المؤسسة التعليمية المختصة.
- ويجوز لدائرة رأس الخيمة للمعرفة طلب المشورة القانونية حسب الحاجة لحل القضية.
- يجب حفظ جميع سجلات الشكاوى في أرشيف دائرة رأس الخيمة للمعرفة لمدة خمس (5) سنوات وفقاً لقانون ولوائح دولة الإمارات العربية المتحدة.

7-5 الاستئناف

في الحالات التي يبلغ فيها صاحب الشكاوى عن عدم رضاه عن القرار المقترح، يحق لصاحب الشكاوى تقديم استئناف إلى دائرة رأس الخيمة للمعرفة في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من استلام القرار النهائي. ستقوم لجنة الاستئناف بتقييم القرار



بشأن الشكوى. يجب تقديم إخطار رسمي بالاستئناف من خلال بوابة دائرة رأس الخيمة للمعرفة أو الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني الرسمي، مع شرح مفصل لمبررات الاستئناف.

- سيتخذ فريق العمليات والمشاركة قرارًا نهائيًا في غضون خمسة (5) أيام عمل.

7-5-1. تشكيل لجنة الاستئناف

ستقوم دائرة رأس الخيمة للمعرفة بتشكيل لجنة استئناف لتقييم حل الشكوى خلال 24 ساعة من استلام طلب الاستئناف.

وتنظر لجنة الاستئناف في جميع الشروط والمعلومات ذات الصلة المقدمة من مقدم الشكوى وفريق العمليات والمشاركة.

قرار لجنة الاستئناف نهائي وسيتم إبلاغ جميع الأطراف المعنية به. وبمجرد صدوره، تُغلق القضية رسميًا وتُحفظ في قاعدة بيانات دائرة رأس الخيمة للمعرفة.

- غرض اللجنة: سيتم تشكيل لجنة استئناف مخصصة بدائرة رأس الخيمة للمعرفة لمراجعة الشكاوى والتحقيق فيها ومعالجتها.

- سيتغير أعضاء فريق اللجنة بشكل دوري. يجب على الأعضاء المختارين الإعلان عن أي تضارب في المصالح مع القضية / الأشخاص المعنيين (إن اقتضى الأمر ذلك). في مثل هذه الحالات، يجب استبدال عضو اللجنة لضمان عملية تحقيق نزيهة وعادلة.

- يجب أن يكون عدد أعضاء الفريق فرديًا دائمًا (3 أو 5 أعضاء فقط).

- ويجوز ضم عضو أكاديمي من مجتمع المؤسسات التعليمية في رأس الخيمة و/أو قسم الجودة والتقييم في دائرة رأس الخيمة للمعرفة للشكاوى المتعلقة بالأمور الأكاديمية. قد يكون هذا العضو من نفس



المؤسسة التعليمية ذات الصلة بالشكوى أو من مؤسسة تعليمية أخرى مرشحة حسب قرار رئيس اللجنة.

- اعتماداً على نوع الشكوى، يمكن إضافة مستشار قانوني إلى اللجنة في المسائل المتعلقة بالقانون، أو يمكن لدائرة رأس الخيمة للمعرفة الحصول على استشارة بشكل منفصل.
- وتيرة اجتماع اللجنة: خلال يومي (2) عمل من تاريخ استلام الشكوى.
- تتخذ لجنة الاستئناف قراراً نهائياً في غضون خمسة (5) أيام عمل.
- كل حالة فريدة من نوعها، وستعمل لجنة الاستئناف على التوصل إلى حل إيجابي. في المقابل، عند التوصية باتخاذ إجراء تأديبي، سيكون ذلك وفقاً لتقدير لجنة الاستئناف. قد تختلف مدة اتخاذ القرار في كل قضية حسب الحالة.

8. الإنفاذ :

يحق لدائرة رأس الخيمة للمعرفة تأييد أو إلغاء جميع القرارات. قراراتها النهائية ملزمة للمؤسسة التعليمية وأصحاب المصلحة الآخرين.

9. السرية :

تلتزم دائرة رأس الخيمة للمعرفة بالحفاظ على سرية جميع حالات الشكاوى. وسيتم التعامل مع جميع المعلومات المتعلقة بالشكاوى والتحقيقات والطعون بسرية تامة في كل مرحلة من مراحل العملية.



10. حفظ السجلات :

سيتم حفظ جميع السجلات المتعلقة بالشكاوى، بما في ذلك تفاصيل تقديم الشكاوى وتقارير التحقيق وقرارات الاستئناف بشكل آمن من قبل دائرة رأس الخيمة للمعرفة لمدة خمس (5) سنوات على الأقل وفقاً للوائح دولة الإمارات العربية المتحدة.

11. التدريب والتوعية

البرامج التدريبية: ستوفر دائرة رأس الخيمة للمعرفة برامج تدريبية وتوعوية لضمان إطلاع جميع أصحاب المصلحة على السياسة وإجراءات المراقبة الخاصة بها.

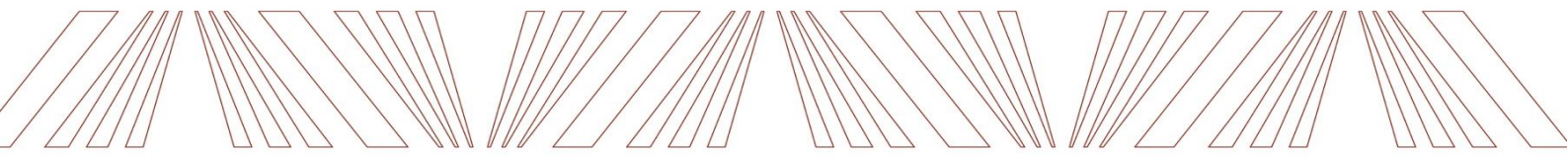
12. الملاحظات والتحسين :

المراجعة الدورية: ستقوم دائرة رأس الخيمة للمعرفة بمراجعة دورية لسياسة إدارة شكاوى أصحاب المصلحة وإجراءات تطبيقها لضمان فعاليتها في ضوء أفضل الممارسات. وستقوم دائرة رأس الخيمة للمعرفة بإبلاغ جميع أصحاب المصلحة بأي تغييرات مهمة.

آليات الإفادة بالملاحظات: يتم تشجيع أصحاب المصلحة على تقديم ملاحظاتهم حول هذه السياسة وتنفيذها للمساعدة في إجراء التحسينات اللازمة من خلال معلومات الاتصال الموضحة أدناه.

12. معلومات الاتصال

لأي أسئلة تتعلق بهذه السياسة، يرجى التواصل عبر البريد الإلكتروني: info@dok.rak.ae





13. الخاتمة

تعكس هذه السياسة التزام دائرة رأس الخيمة للمعرفة منذ فترة طويلة بمعالجة الشكاوى بشكل سريع ونزيه. إن تنفيذ سياسة فعالة لإدارة شكاوى أصحاب المصلحة أمر بالغ الأهمية في الحفاظ على ثقافة الاحترام والتعاون وتوفير منصة لحل الشكاوى بشكل بناء بين جميع أصحاب المصلحة.

14. تاريخ المراجعة :

RAKDOK-POL-2025-16	:	مرجع السياسة رقم
سياسة إدارة شكاوى المعنيين	:	اسم المستند
2025/07/01	:	تاريخ السريان
01	:	النسخة
2025/08/01	:	تاريخ الاصدار
-	:	تاريخ التحديث
أمل الحمرة	:	تم التحديث من قبل
مدير تنفيذي	:	تمت المراجعة من قبل

ملاحظة:

هذه السياسة صادرة ومراقبة من قبل دائرة رأس الخيمة للمعرفة "الهيئة". من المفهوم أنه يجب التعامل مع هذه السياسة على أنها سرية ولا يجوز نسخها. ويعتبر أي إفصاح عنها كليا أو جزئيا لأي غرض من الأغراض غير مصرح به ما لم يتم الحصول على إذن خطي مسبق من الهيئة.