



تاريخ السريان	العام الدراسي 25/2024 (الفصل الدراسي الأول)
يبدأ الامتحان من	العام الدراسي 26/2025 (الفصل الدراسي الأول)



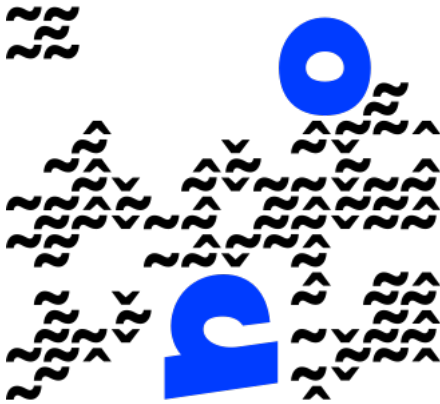
## سياسة مؤسسات التعليم المبكر

بشأن

# الشكاوى

## الغرض

تُحدد هذه السياسة إجراءات التقديم والتعامل مع الشكاوى المتعلقة بأي ناحية من نواحي خدمات مؤسسة التعليم المبكر، وتضع معاييراً لتحديد كيفية التعرف على الشكاوى الرسمية وغير الرسمية وتسجيلها والتعامل معها بشفافية وبشكل عادل وفعال، ومواءمتها مع مستهدفات جميع الشركاء (إدارة مؤسسة التعليم المبكر وموظفيها وأولياء الأمور والجهات التنظيمية ومزودي الخدمات وغيرهم).



المصطلح يُشير إلى الشكوى التي يُقدمها شخص ما عندما يشعر بحاجة للكشف عن معلومات عن نشاط ما ضمن منظمة خاصة أو حكومية، إذ يُعد هذا النشاط غير قانوني، أو غير أخلاقي، أو محظور، أو غير آمن، أو احتيالي.	<b>الإبلاغ عن المخالفات</b>
عقد قانوني يُستخدم لحماية المعلومات ذات الطبيعة السريّة والحساسة بين طرفين أو أكثر.	<b>اتفاقية عدم الإفصاح</b>
الكادر المسؤول عن الأعمال الإدارية في مؤسسة التعليم المبكر كالمُحاسبين وموظفي الاستقبال والسكرتيرات والمساعدين والمرضيين وغير ذلك.	<b>الإدارة</b>
الموظفون المسؤولون عن الإشراف على الموظّفين الموجودين في مؤسسة التعليم المبكر وعلى العمليّات اليومية، وتضمّ أفراداً مثل المدير ونائبه وأيّ عضوٍ آخر من الكادر يمتلك صلاحيّاتٍ معيّنة.	<b>الإدارة العليا</b>
أي شكوى رئيسية تتعلق بأمر ما يُعتقد أنه خاطئ وغير منصف. فالتظلمات في مكان العمل هي أي مشاكل حقيقية أو ملحوظة يمرّ بها الموظفون خلال فترة التوظيف، وتشمل أي إحساس بالتمييز أو المضايقة أو المعاملة غير العادلة.	<b>التظلم</b>
عضو أساسي من أعضاء الكادر يتولّى أمور التواصل مع مجموعة رئيسيّة من الأطفال، ويعزّز شعورهم بالأمن والاهتمام.	<b>الشخص المسؤول</b>
الاستياء الذي يُعبّر عنه فرد ما.	<b>الشكوى</b>
الاستياء الذي يُعبّر عنه فرد ما (ولي أمر أو أحد الموظفين) سواء شفويّاً أو خطياً، متأملاً مُعالجته بشكل رسمي وأن الأمر سيتطلب الحصول على موافقات رسمية و/ أو تدخّل من قبل الإدارة العليا.	<b>شكوى رسمية</b>
الاستياء الذي يُعبّر عنه فرد ما (ولي أمر أو أحد الموظفين) سواء شفويّاً أو خطياً، متأملاً مُعالجة الأمر بشكل ودّي وسريع.	<b>شكوى غير رسمية</b>
الشخص الذي يقل عمره عن 4 سنوات حسب المرسوم بقانون اتحادي رقم (51) لسنة 2022 بشأن تنظيم دور الحضانة.	<b>الطفل</b>
فريق الموظفين الموجود مع مجموعة رئيسيّة من الأطفال، والذين يتفاعلون مع الأطفال يوميّاً ويعتنون باحتياجاتهم الجسديّة والعاطفيّة والتعليميّة، وعادةً ما يضمّ هذا الفريق مُعلّمين التعليم المبكر ومساعدين التعليم المبكر والمعاونين المختصين بالتعليم المبكر.	<b>الفريق المسؤول</b>

<p>يشار إليها في بعض الأوساط التعليميّة الأكثر رسميّةً بمصطلح "الفصل"، وتضمّ مجموعة من الأطفال ومُعَلِّمًا مُختصًّا بالتعليم المبكّر وأياً من الأعضاء الآخرين التابعين للفريق المسؤول.</p>	<p><b>المجموعة الرئيسيّة</b></p>
<p>التساؤل المرتبط بموضوعٍ ما مما يتسبب بمستوى من القلق أو عدم الرّاحة.</p>	<p><b>مخاوف</b></p>
<p>الشخص الذي يقدّم الشكوى.</p>	<p><b>مقدّم الشكوى</b></p>
<p>جميع المؤسسات المرخّصة من قبل دائرة التعليم والمعرفة التي تُقدّم خدماتٍ للأطفال في سنواتهم الأولى (مثل الحضانات).</p>	<p><b>مؤسسة التعليم المبكّر</b></p>



يجب على جميع مؤسسات التعليم المبكر وضع وتنفيذ سياسة لتقديم الشكاوى توضّح بمضمونها العمليات التالية:

1. شكاوى أولياء الأمور
2. شكاوى الموظفين
3. إدارة الشكاوى والحفاظ على السرية
4. تسجيل الشكاوى

### 1. عملية تقديم الشكاوى من قبل أولياء الأمور

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بضمان سهولة إجراءات تقديم الشكاوى وشفافيتها بقدر الإمكان، وطمأنة أولياء الأمور بأنهم سيتلقون الدعم اللازم أثناء عملية تقديم الشكاوى، كما يجب مشاركة سياسة الشكاوى مع أولياء الأمور عند التسجيل، ويجب إدراجها في دليل أولياء الأمور وحزمة أولياء الأمور التعريفية.

#### 1.1 إيصال الشكاوى

يجب على جميع مؤسسات التعليم المبكر توضيح استعدادها لاستقبال شكاوى أولياء الأمور الرسمية وغير الرسمية، سواء كانت شفوية (عبر الهاتف أو وجهاً لوجه) و/ أو خطية (مثال: عبر البريد الإلكتروني و/ أو تطبيق التواصل أو الرسائل الجانبية أو عبر إحدى منصات تقديم الشكاوى (إذا قررت مؤسسة التعليم المبكر أن تخصص إحداها).

#### 1.2 تعيين جهة اتصال

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بتعيين شخص بشكل رسمي ليكون نقطة التواصل الرئيسية لتسجيل الشكاوى الرسمية وغير الرسمية.

#### 1.3 إجراءات تقديم الشكاوى غير الرسمية

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بتوضيح أن جميع الشكاوى سيتم إحالتها إلى مدير مؤسسة التعليم المبكر. كما يجب التأكيد على ضرورة أن تعكس شكاوى أولياء الأمور الاحترام في اللغة المستخدمة، والأسلوب، ونبرة الصوت، سواءً كانت الشكاوى خطية أو شفوية.

#### 1.4 إجراءات تقديم الشكاوى الرسمية

من أجل تقديم الشكاوى الرسمية لأولياء الأمور؛ تلتزم جميع مؤسسات التعليم المبكر بتطبيق واتباع إجراءات إدارة الشكاوى الرسمية (انظر القسم رقم 3 عملية إدارة الشكاوى).

## 2. عملية تقديم الشكاوى من قبل الموظفين

### 2.1 الشكاوى الرسمية أو غير الرسمية

يجب على جميع مؤسسات التعليم المبكر أن تنصّ على ما يلي:

أ. يجب على المشرفين إيصال جميع الشكاوى غير الرسمية التي تصلهم إلى مدير مؤسسة التعليم المبكر، حتى ولو كان قد تمّ حلّها على بين المشرف والموظف.

ب. يجب تسجيل جميع الشكاوى التي يقدمها الموظفون من خلال نموذج تقديم الشكاوى.

ج. يجب الاحتفاظ بسجل لشكاوى الموظفين لجميع الحالات التي تتضمن شكاوى رسمية.

### 2.2 التّظلمات

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بوضع إجراءات واضحة للتعامل مع تظلمات الموظفين، ويجب أن تنص هذه الإجراءات على أن جميع تظلمات الموظفين ستوثق خطياً عبر نموذج تقديم الشكاوى الرسمية أو خطاب خطّي أو بريد إلكتروني. كما يجب إعلام جميع الموظفين بإجراءات التظلم في اليوم التعريفي لهم وإدراجها أيضاً في دليل إرشادات الموظفين (انظر دليل سياسة دائرة التعليم والمعرفة للتوظيف في مؤسسات التعليم المبكر).

### 2.3 الإبلاغ عن المخالفات

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بتحديد إجراءات واضحة الإبلاغ من شأنها حماية هوية الشخص الذي قام بالكشف عن المخالفة عند الإمكان وضمان عدم إنهاء خدماتهم بشكل غير مشروع أو تعرّضهم للانتقام، وذلك وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل وتعديلاته. ويجب على عملية الإبلاغ أن تُحدّد إجراءات معينة للحالات التي يكون أحد أعضاء الإدارة العليا لدى المؤسسة أو مالکها متورطاً فيها، ويجب أن تُحدّد أيضاً كيفية التبليغ بشكل مباشر لدائرة التعليم والمعرفة. يجب تعريف جميع الموظفين بإجراءات التبليغ عن المخالفات في اليوم التعريفي للموظفين وإدراجها ضمن دليل إرشادات الموظفين.

## 3. عملية إدارة الشكاوى

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بتحديد وتنفيذ عملية إدارة الشكاوى بحيث تتضمن أربع مراحل (الإقرار والتحقيق والتواصل والمراجعة) وتتضمن العناصر التالية كحد أدنى:

1. تخصيص نقطة التواصل
2. نموذج تقديم شكاوى
3. طريقة التوثيق
4. الوقت المتوقع للاستجابة

5. الوقت المتوقع لإيجاد الحل
6. تصعيد الشكوى

### 3.1 إدارة الشكاوى الخاصة

يجب على مؤسسات التعليم المبكر ضمان إحالة الشكاوى التي تكون خارج نطاق التحقيق لديها على النحو الواجب، ويجب توضيح ذلك ضمن سياسة الشكاوى. كما ينبغي إبلاغ السلطات المعنية في إنفاذ القانون وحماية الطفل والصحة والسلامة عندما تدعي الشكاوى الإخلال بحق شخص ما (سواء كان طفل أم شخص بالغ) و/ أو عمل أو سلوك إجرامي (انظر دليل سياسة دائرة التعليم والمعرفة لحماية وضمّان رعاية الطفل في مؤسسات التعليم المبكر للمزيد من التفاصيل).

### 3.2 الحفاظ على السرية

يجب على مؤسسات التعليم المبكر ضمان الحفاظ على السرية التامة لجميع المناقشات والتسجيلات المتعلقة بمعالجة شكوى ما وحلّها، وأن تقتصر المناقشات على مدير مؤسسة التعليم المبكر والأطراف ذات العلاقة المباشرة، وذلك من أجل حماية جميع الأطراف ذات العلاقة سواء بشكل مباشر أم غير مباشر من أي عواقب سلبية أو من معاملة غير عادلة أو سيئة.

## 4. تسجيل الشكاوى

تلتزم مؤسسات التعليم المبكر بتخزين جميع سجلات الشكاوى والتخلص منها وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل وتعديلاته والمرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية والقوانين الأخرى المطبقة، كما يجب تخزينها في ملف خاص لسجلات الشكاوى وفصلها عن ملفات الأطفال والموظفين. يجب أن تتضمن سجلات الشكاوى ما يلي:

- أ. اسم مقدم الشكاوى.
- ب. طبيعة الشكاوى وتفاصيلها.
- ج. وقت وتاريخ استلام الشكاوى.
- د. طريقة استلام الشكاوى.
- هـ. اسم الشخص الذي استلم الشكاوى.
- و. مستوى الخطر على الأطفال الذين يشكلون جزءاً من الشكاوى.

- ز. طريقة التعامل مع الشكوى، ويشمل ذلك:
- تطبيق أي قرارات أو إجراءات اتخذتها جهات معيّنة.
  - أي اجتماعات معيّنة عُقدت مع مقدم الشكوى ومحضرها.
  - الجدول الزمني للتحقيق في تلك الشكوى وإبلاغ مقدمها بالنتيجة.
  - تفاصيل التحقيق.
  - نتيجة التحقيق.
  - تفاصيل الإجراءات التصحيحية والوقائية المطلوبة لحل الشكوى.
  - المعلومات التي أُعطيت لمقدم الشكوى فيما يتعلق بتطورات التحقيق ونتائجه وما إذا كان الإجراء المُتخذ لحل الشكوى مقبولاً.
  - تفاصيل الخطة المُنفّذة من أجل رعاية الطفل نتيجة الشكوى كما هو مُتفق عليه مع أولياء أمر ذلك الطفل.
  - تفاصيل مراجعة عملية إدارة المخاطر مع أخذ طبيعة الشكوى بعين الاعتبار.
  - تفاصيل أي تغييرات حصلت على الإجراءات أو السياسة.

## 5. الامتثال

**5.1** سوف تدخل هذه السياسة حيز التنفيذ اعتباراً من بداية العام الدراسي 25/2024 (الفصل الدراسي الأول). يُتوقع من مؤسسات التعليم المبكر الامتثال الكامل لهذه السياسة بحلول بداية العام الدراسي 26/2025 (الفصل الدراسي الأول).

**5.2** عدم الامتثال لهذه السياسة سيعرض المؤسسة للمساءلة القانونية والعقوبات المنصوص عليها وفقاً لأنظمة وسياسات ومتطلبات دائرة التعليم والمعرفة، دون الإخلال بأي عقوبات أخرى منصوص عليها في المرسوم بقانون اتحادي رقم (31) لسنة 2021 بإصدار قانون الجرائم والعقوبات وتعديلاته أو أي قانون ذي صلة آخر. تحتفظ دائرة التعليم والمعرفة بالحق في التدخل إذا تبين أن المؤسسة انتهكت التزاماتها.



## المراجع

- المرسوم بقانون اتحادي رقم (31) لسنة 2021 بإصدار قانون الجرائم والعقوبات وتعديلاته
- المرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل وتعديلاته
- المرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية

### النشر

2024 (سبتمبر) - سياسة مؤسسات التعليم المبكر بشأن الشكاوى - الإصدار 1.0

دائرة التعليم والمعرفة، أبوظبي

تطبق هذه السياسة مؤسسات التعليم المبكر في أبوظبي

