

## الإجراءات الروتينية لمعالجة الشكاوى

ينظر نظام التعليم في بلدية بوروف (مدرسة رياض الأطفال ورياض الأطفال والفصول الدراسية في مدرسة رياض الأطفال، وجلساء الأطفال، والمدارس الإلزامية، ومراكز أوقات الفراغ، والمدارس الثانوية العليا، والتعليم الخاص للكبار، والتعليم الحكومي للكبار، وتعليم اللغة السويدية للمهاجرين (SFI)) إلى الشكاوى باعتبارها فرصة لتحسين عمليات التشغيل به. وتتم معالجة كافة الشكاوى وفقاً للروتين المعتاد، وسيتلقى الشخص الذي تقدم بشكاوى تعقيباً خلال أسبوعين. ونحن نعتقد أنه من الممكن على المدى البعيد، بالنسبة للإجراءات الروتينية المعتادة، تطوير عمليات متابعة وإحصائيات يمكن استخدامها لتحسين جودة عملياتنا.

**الهدف من وراء معالجة الشكاوى هو:**

- تعزيز تأثير المستخدم
- زيادة مساحة الحوار مع المستخدم
- تيسير عملية بسيطة وسريعة لتصحيح الأخطاء التي قد تنطوي عليها عملياتنا
- رفع مستوى مصداقية وشرعية عملياتنا من خلال مراعاة آراء المستخدمين وأخذها بمحمل الجد
- زيادة الإحساس بالجودة في مدارس رياض الأطفال والمدارس في بلدية بورولوف

لتقديم شكاوى، يمكنك إما أن تتحدث مباشرة مع الشخص المعني، أو يمكنك استخدام النموذج المعنون "معالجة الشكاوى" على الصفحة الرئيسية لإدارة البلدية.



## معالجة الشكاوى

إذا كانت لديك شكوى سواء كنت تلميذًا أو ولي أمر أو أحد العاملين بشأن أي مجال من مجالات العمل و/أو من أحد العاملين، عليك اتخاذ الخطوات التالية.

### الخطوة 1

في مدرستنا/مدرسة رياض الأطفال، نشجع على مناقشة كافة الشكاوى بشأن العمليات أو فريق العمل مباشرة بشكل مبدئي مع العضو المعني في فريق العمل. وسيقوم المدرس الذي يتلقى الشكاوى الخاصة بك بتوثيقها.

### الخطوة 2

إذا استمرت شكاوى بعد الاتصال بالعاملين في المدرسة، يرجى الاتصال بالمدير المسؤول في المدرسة أو مدرسة رياض الأطفال. وينطبق هذا أيضًا في حالة عدم رغبتك لأي سبب من الأسباب في الاتصال بالشخص المعني بنفسك. وسيقوم المدير بتوثيق شكاوىك، وبعدها سيتم الاتصال بعضو فريق العمل المعني لمعرفة رأيه/رأيها بشأن موضوع الشكاوى.

وسيرتب مدير المدرسة/مدرسة رياض الأطفال لعقد اجتماع معك بحضور عضو فريق العمل المعني. ويمكن أن يشارك أفراد الدعم عند الضرورة. وقد يشمل هذا عاملين من هيئة رعاية الطلاب أو الخدمات الاجتماعية أو من الخدمات التعليمية التابعة لنا.

يتم توثيق الاجتماع، وإعداد خطة عمل عند الطلب. ويوقع المشاركون في الاجتماع على خطة العمل.

ويكون مدير المدرسة/مدرسة رياض الأطفال مسؤولاً عن ضمان إجراء عملية المتابعة خلال شهر واحد. وهذه المحادثة يتم توثيقها كذلك.

### الخطوة 3

تتحمل السلطات المسؤولة (لجنة شئون الطفل والتعليم في بلدية بورلوف) المسؤولية المحلية عن المدارس الإلزامية ومراحل ما قبل المدرسة وتعليم الكبار. وفي حالة ظهور أي مشاكل يتعذر حلها بينك وبين العاملين بالمدرسة وإدارة المدرسة، فيمكنك الرجوع إلى السلطات المسؤولة.

Utbildnings- och kulturförvaltningen i Burlövs kommun

ستتلقى تعقيبًا من الخدمات التعليمية خلال عشرة أيام. وفي حالة دعوة رئيس الخدمات التعليمية لعقد اجتماع مع الأطراف المعنية، فسيتم توثيق هذه المحادثة أيضًا.

### الخطوة 4

كحل أخير، يمكنك الرجوع إلى هيئة التفتيش على المدارس السويدية.

Rutin för klagomål fastställd  
BUN 2012-04-17, § 38 (BUN 2012/62)

Dokument reviderat 2016-08-11  
Ärende nr UKN/2016:413-609

[www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se)

