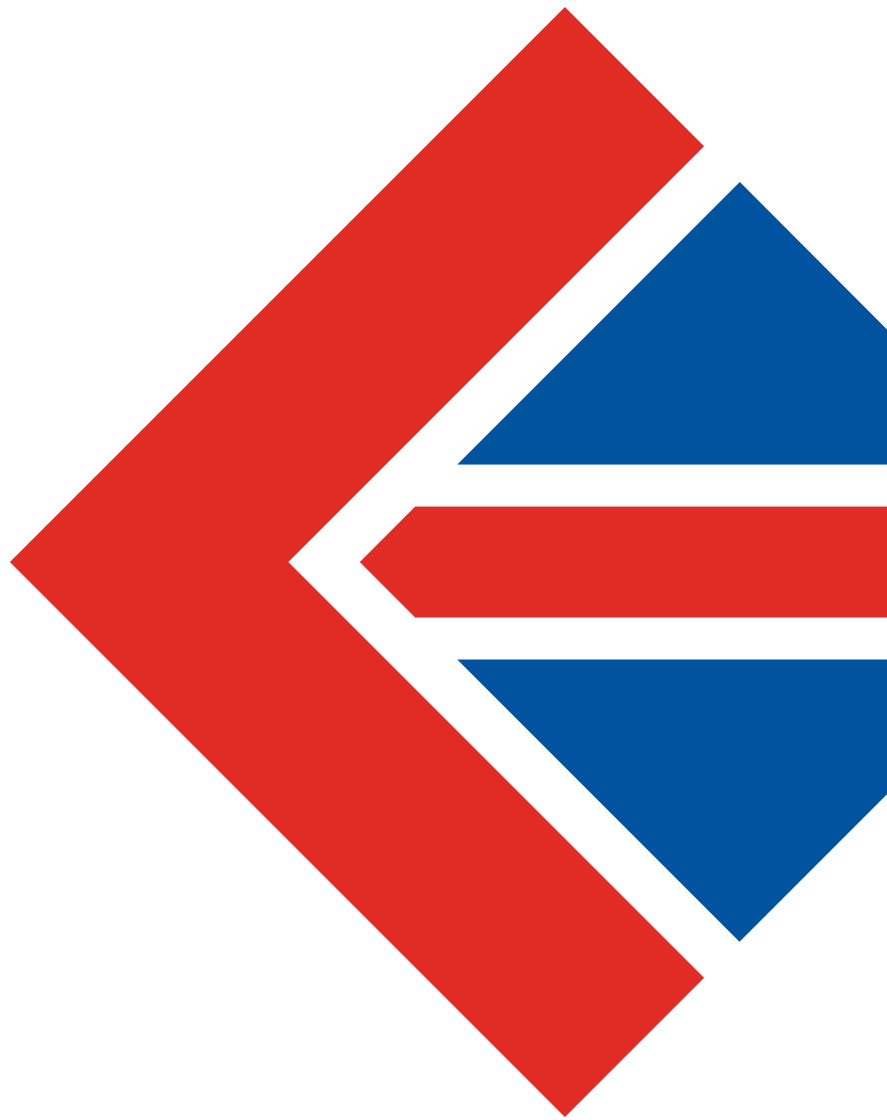


# STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Arabic)



## الشكاوى ضد المراكز التابعة لجمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK

تشرح هذه الوثيقة كيف تعالج جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK الشكاوى المقدمة ضد مراكز اللغة

### تمهيد

يسجل ما يقارب 400.000 طالب سنوياً في دورات اللغة الإنكليزية في المدارس والجامعات والكليات المعتمدة لدى جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK. نستلم حوالي 35 شكوى سنوياً، وتحال نحو 3 إلى 4 شكاوى منها إلى مكتب مفوض الشكاوى المستقل لإصدار حكم بشأنها.

جميع المراكز الأعضاء في جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK معتمدة في مشروع "الاعتماد البريطاني" Accreditation UK (المعروف سابقاً بـ"الإنكليزية في مشروع الاعتماد ببريطانيا") الذي نديره بالتعاون مع المركز الثقافي البريطاني. وهذا يشمل إجراء عمليات تفتيش مستقلة كل أربع سنوات، إضافة إلى قيام المفتشين بزيارات مرحلية مفاجئة. وعلى المراكز الأعضاء المحافظة باستمرار على المعايير المطلوبة من مشروع "الاعتماد البريطاني" Accreditation UK. يمكن الإطلاع على معايير مشروع الاعتماد من موقع المركز الثقافي البريطاني (أنظر إلى [www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm](http://www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm)) نحن نهتم بجميع الشكاوى بشكل جدي، إلا أننا نحاول التوصل إلى حل ودي كلما كان ذلك ممكناً.

### الإجراءات

تعتمد الإجراءات المتبعة في معالجة الشكاوى على نوع المعهد الذي تدرس فيه – يرجى الرجوع إلى القسم المناسب أدناه:

1. شكاوى ضد المدارس الخاصة
2. شكاوى ضد الجامعات/مؤسسات التعليم العالي
3. شكاوى ضد كليات التعليم المتوسط

### 1. الشكاوى المقدمة ضد المدارس الخاصة

إن لكل مدرسة عضو معتمد إجراءات داخلية بشأن الشكاوى. ولا يمكننا قبول شكوى إلا بعد مرورها عبر تلك الإجراءات الخاصة بالمدرسة. إن كانت لديك شكوى ضد المدرسة التي تدرس فيها، يرجى مناقشتها مع المدير أو الموظف المسؤول (مثلاً: مدير الدراسات، أو موظف السكن، أو استشاري الطلبة).

إن كنت غير مقتنع بالرد الذي حصلت عليه من المدرسة المعنية، يمكنك إرسال رسالة باللغة الإنكليزية إلى جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK، موجهة إلى المدير التنفيذي أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني إلى

[tony@englishuk.com](mailto:tony@englishuk.com)

لن نقبل شكاوى عن طريق الهاتف نظراً لضرورة تسجيل الشكاوى في حال الاضطرار لرفعها إلى مكتب مفوض الشكاوى المستقل.

يمكننا معالجة الشكاوى المقدمة من الطلبة الأجانب فقط بشأن دورات اللغة الإنكليزية في مركز معتمد. ولن نقبل شكاوى:

- من المدرسين أو العاملين الآخرين، أو الوكلاء، أو العائلات المضيفة عن مشاكل مع المدرسة
- من أشخاص لا يرغبون في الإدلاء بأسمائهم
- عن دورات دراسية في الكمبيوتر أو الأعمال، أو تعيينات الخبرة العملية، حتى وإن كانت في مركز معتمد، أو
- عن مدارس لا تتمتع بالعضوية الكاملة في جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK.

لا تؤخذ بعين الاعتبار عادةً أية شكوى عن دورة دراسية انتهت قبل مدة تزيد عن 6 شهور، إلا لأسباب استثنائية.

يمكننا قبول شكوى طالب قدمها أحد أفراد أسرته (مثل الوالدين، الأخ/الأخت، الخال أو الخالة) كما نقبل شكوى مقدمة من وكيل الطالب وذلك بموجب تحويل خطي من الطالب للوكيل لمتابعة الشكاوى.

عند كتابة الشكوى، يجب أن تذكر الحقائق وترفق نسخة عن أي مستند ذي صلة (استمارة التسجيل، فاتورة، مراسلات) من شأنه دعم حالتك. و عليك أن تدرس بعناية لوائح وقوانين المدرسة التي قبلتها عند تسجيلك في المدرسة. واذكر ما قمت به في محاولة لحل الشكوى مع المدرسة مباشرة.

عندما تتلقى جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK شكواك، ستبعث إليك رسالة لتأكيد استلام الشكوى، وفي نفس الوقت سنبعث رسالة إلى مدير المدرسة المعنية نطلب منه الرد خلال أسبوعين. وسوف نوافيك بهذا الرد كتابياً.

إن بقيت غير راض عن هذا الرد من المدرسة، سوف نبعث رسالة إلى المدرسة ونذكر فيها آراءك ونطلب من المدرسة إعادة النظر. وسوف نوافيك بالرد من المدرسة.

وفي حال بقيت غير راض عن الرد الثاني من المدرسة، سوف نقوم بإحالة شكواك إلى مكتب مفوض الشكاوي المستقل. وسنرفق جميع المراسلات المتعلقة بالقضية، ويمكن للمفوض طلب أي وثائق أخرى يرى أنها لازمة. كما يمكن أن يقوم بطرح أسئلة على المدرسة أو على المشتكي، أو أي شخص آخر، من أجل التوصل إلى حل للقضية. ومن ثم يحضر تقريراً كتابياً يتضمن القرار. يتم إرسال التقرير إليك وإلى المدرسة. ويعتبر الحكم ملزماً للمدرسة: على المدرسة تنفيذ القرار. يستغرق مكتب مفوض الشكاوي المستقل عادةً من 4-6 أسابيع حتى يتوصل إلى قرار. لن يتم تكليفك بأي رسوم، ولن يؤثر رجوعك إلى مكتب مفوض الشكاوي المستقل في حقك بالرجوع إلى القضاء لاحقاً في حال رغبت في ذلك. يفترض أن تكون إجراءات مكتب مفوض الشكاوي المستقل سريعة نسبياً ومجانية للطلبة عند النظر في أمر شكواهم.

حالما يقوم مكتب مفوض الشكاوي المستقل بإصدار حكمه، ويتم تنفيذ هذا الحكم، تنتهي بذلك عملية متابعة الشكاوي لدى جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK. ولن يقوم مكتب مفوض الشكاوي المستقل بعد ذلك ببعث رسائل لاحقة إلى كل من المدرسة أو الطالب، وستعتبر جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK حكم مكتب مفوض الشكاوي المستقل نهائياً.

وإن قررت في أي مرحلة من مراحل الإجراءات أن تقوم بإحالة الأمر للقضاء ضد المدرسة، فستتوقف جمعية "اللغة الإنكليزية البريطانية" English UK عن النظر في شكواك إلى أن تستكمل الإجراءات القانونية لئلا يؤخذ أي من تعليقاتنا بأنه سبق لحكم قضائي.

### طريقة الاتصال بنا:

إبعث رسالة إلى: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY  
أو ابعث رسالة الكترونية إلى: [tony@englishuk.com](mailto:tony@englishuk.com)

### 2. الشكاوي المقدمة ضد الجامعات/ مؤسسات التعليم العالي

عليك أولاً مناقشة شكواك مع المدرس في دورتك الدراسية، ثم اتباع إجراءات الشكاوي الداخلية في مؤسسة التعليم العالي التي تدرس فيها. وعند استنفادك لجميع مراحل الإجراءات الداخلية للشكاوي وكنت غير مقتنع بأن شكواك عولجت بطريقة مرضية، يمكنك في هذه الحالة أن ترفع شكواك إلى مكتب التحكيم المستقل للتعليم العالي.

للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.oiahe.org.uk](http://www.oiahe.org.uk)، أو الاتصال بمكتب التحكيم المستقل للتعليم العالي على العنوان: The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX  
إلى: [enquiries@oiahe.org.uk](mailto:enquiries@oiahe.org.uk)

### 3. الشكاوي المقدمة ضد كليات التعليم المتوسط

أولاً عليك تسجيل شكواك في نظام الشكاوي الداخلية بالكلية. وإذا شعرت بأن شكواك لم تحل بشكل مرض، وكانت شكواك بخصوص دورة لغة إنكليزية للحصول على مؤهل خارجي، يمكنك رفع الأمر إلى هيئة الامتحان المعنية أو الهيئة المانحة للمؤهل. أما إذا كانت مشكلتك متعلقة بأمور غير أكاديمية، فيمكنك أن تقدم شكوى إلى مجلس التعلم والمهارات، في المنطقة أو في البلد. يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للمجلس [www.lsc.gov.uk](http://www.lsc.gov.uk) للحصول على معلومات إضافية.



**Registered Office** 219 St John Street London EC1V 4LY

**t** +44 20 7608 7960 | **e** [info@englishuk.com](mailto:info@englishuk.com)  
**f** +44 20 7608 7961 | **w** [www.englishuk.com](http://www.englishuk.com)