

Durham School for Girls Doha

سياسة شكاوى الوالدين

الإصدار الثالث، اغسطس 2021

تاريخ أول تطبيق: اغسطس 2019
مدة المراجعة: سنوية
تاريخ آخر مراجعة: اغسطس 2021
الشخص المسئول: مدير المدرسة
جهة الإعتماد: مجلس إدارة المدرسة

Values

قيمي ترسم هويتي

MARK VALUES AND QATARI VALUES ARE AT THE HEART
OF A DURHAM GIRL

سياسة إجراءات شكاوى (الوالدين)

في الثقافة القطرية، السمعة هي كل شيء. و تمثل أساس هذه السياسة و جميع الإجراءات التي يتم إتخاذها تهدف إلى حماية سمعة الأطراف المشاركة و المدرسة كمؤسسة قائمة على القيم و على الرغم من أن الشكاوى يتم التعامل معها بالطريقة التالية، و بموجب السياسة التالية، فإن الوالدين بدولة قطر، يتمتعون بالحق في الذهاب مباشرة لوزارة التعليم. برجاء الإطلاع على مرحلة 2 ب- مشاركة الوزارة

1-هدف السياسة:

1-1 تفخر المدرسة بجودة التعليم و الرعاية التربوية التي تقدمها لتلاميذها. لكن، في حالة وجود أى شكوى لدى الوالدين، فيجب أن تتعامل معها المدرسة بموجب هذه السياسة.

2-1 تعلن المدرسة إجراءات الشكاوى لجميع أولياء أمور التلاميذ و التلاميذ و ذلك من خلال الموقع الإلكتروني للمدرسة و داخل مقر المدرسة خلال اليوم الدراسي، و تضمن المدرسة دراية أولياء أمور التلاميذ و التلاميذ الذين يطلبون هذه الوثيقة، بأن هذه الوثيقة منشورة أو متاحة بالنموذج المنشور أو المتاح.

2-العلاقة بالتوجيهات، الإجراءات و باقى السياسات و المقتضيات القانونية:

يمكن لأولياء الأمور الإطمئنان حيث سيتم التعامل مع جميع الشكاوى و المشكلات بجدية و بسرية.

و سوف تحتفظ المدرسة بسرية المراسلات، الإقرارات و السجلات، بإستثناء ما تقتضيه المدرسة، و محدد بالضوابط التعليمية لسنة 2003 (معايير المدارس المستقلة)، حين يجب الإفصاح عنها لإطلاع المدرسة، أو في حالة وجود إلتزام قانونى بذلك.

3-بنود السياسة:

مرحلة 1- الحل الغير رسمى

تهدف هذه المرحلة إلى حل معظم الشكاوى و المشكلات بسرعة و بشكل غير رسمى. و فى حالة وجود شكوى لدى الوالدين، يجب الإتصال بمعلم الفتاه، معلم الفصل أو قائد المرحلة. و فى العديد من الحالات، يتم الحل من خلال الوسيلة التى ترضى الوالدين. أمام فى حالة عدم قدرة المعلمة على حل المشكلة بمفردها، يجب الرجوع لرئيس القسم، نائب مدير المدرسة.

أم الشكاوى التى توجه مباشرة لقائد المرحلة، مدير القسم الإبتدائى أو الثانوى، أو المدير فيتم تحويلها لعضو هيئة التدريس المعنى إلا لو رأى مدير المدرسة أنه من المناسب التعامل مع الشكوى بشخصية.

أى عضو هيئة تدريس يتلقى شكوى، عليه أن يقر بإستلامها و يقوم بتسجيل الشكاوى و المشكلات تحريريا و يدون تاريخ استلامها. و فى حالة عدم حل المشكلة خلال 10 أيام عمل أو فى حالة إخفاق المدرسة و ولى الأمر عن الوصول لحل مرضى، فيجب على أولياء الأمور رفع شكواهم بموجب المرحلة 2 من هذه السياسة.

مشاركة الوزارة

مرحلة 1- ترتيب التعامل مع الشكوى:

معلم الفصل أو المرحلة

إجراء إجتماع رسمى مع مدير المرحلة الابتدائية- السيدة درايفر

إجراء إجتماع رسمى مع مدير المرحلة الثانوية- السيدة شارب

إجراء إجتماع رسمى مع مدير قسم اللغة العربية و التربية الاسلامية- السيدة مهنا

الإقرار

يتم الإقرار بإستلام الشكوى بالهاتف أو كتابة خلال يومين عمل من استلامها خلال الفصل الدراسي و فى اسرع وقت ممكن خلال العطلات. و ليس من الضرورة أن يتم الإقرار بإستلام الشكوى الشفهية كتابة لكن يتم تسجيلها من قبل الشخص المسئول عن التعامل مع المشكلة.

مرحلة 2- الحل الرسمى:

تحديد موعد و لقاء مدير المدرسة

فى حالة عدم القدرة على حل المشكلة بصفة غير رسمية، يجب على الوالدين تقديم شكوى كتابية لمدير المدرسة. و يقوم مدير المدرسة بإصدار قرار، بعد فحص الشكوى، بحيث يتضمن القرار الإجراء المناسب. و لو كانت الشكوى ضد مدير المدرسة، يقوم رئيس مجلس الإدارة بتعيين مدير ليصدر قرار رسمى فى الشكوى و من خلال الأجزاء التالية، عند الإشارة لمدير المدرسة، فإن المدير المعين سيحلحلة.

إقرار:

فى معظم الحالات، يقوم مدير المدرسة بالإتصال بأولياء الأمور المعنيين، و ذلك خلال خمسة أيام من استلام الشكوى، لغرض مناقشتها. و إذا أمكن، يجوز إصدار القرار خلال تلك المرحلة.

يجب على مدير المدرسة إجراء المزيد من التحقيقات. و يجوز لمدير المدرسة تعيين مسئول آخر، مثل مدير المرحلة الإبتدائية أو الثانوية أو مدير قسم اللغة العربية، لغرض التحقيق.

يتم الإحتفاظ بسجلات مكتوبة من جميع الإجتماعات و المقابلات التى تتعلق بالشكوى

بعد إقتناع مدير المدرسة بتقديم جميع الحقائق، يصدر القرار خلال 10 أيام عمل، و يتم إخطار أولياء الأمور مقدماً الشكوى بذلك القرار كتابياً. على أن يذكر مدير المدرسة أسباب قرارة.

فى حالة عدم إقتناع أولياء الأمور بالقرار، يجب عليهم اتباع المرحلة 3 من هذه السياسة.

يتمتع جميع أولياء الأمور و الوالدين بالحق فى التظلم من القرار لمدير المدرسة ثم لمجلس الإدارة كأخر ملاذ لهم.

فى حالة شعور ولى الأمر بأن الشكوى لم يتم التعامل معها بشكل كافى و مناسب خلال المرحلة 1 و 2، يجوز له اللجوء لمرحلة 3 أو التواصل مع وزارة التعليم القطرية من خلال بوابة الإستفسارات و الشكاوى:

<https://privateschools.edu.gov.qa/Pages/home.aspx>

مرحلة 2 ب: مشاركة الوزارة:

يمكن لأولياء الأمور التقدم بشكوى مباشرة للوزارة فى أى وقت. و على الرغم من أن سياسة وزارة التعليم تشير إلى الشكوى من خلال استخدام بوابة الوزارة، فيمكن تقديم الشكوى باليد مباشرة للوزارة، و فى أى من الحالتين يجب الإلتزام بما يلى:

1-ستقوم الوزارة بإخطار المدرسة بتقديم الشكوى (دون ذكر هوية ولى الأمر) و يتم زيارة المدرسة أو إرسال رسالة إلكترونية للمدرسة حيث يذكر الإتهام الموجه مع طلب تقديم الدليل على ذلك.

2-يجب على المدرسة كتابة تقرير كامل و إرفاق الدليل الذى يدعم أو ينكر الدعوى. يجب ارسال التقرير باللغة العربية من خلال البريد الإلكتروني لوزارة التعليم.

3- لو شعرت الوزارة أن دعوى ولى الأمر صحيحة، سوف يرسل للمدرسة إنذار رسمى -
يمكن أن يكون الانذار بمثابة تسجيل للمدرسة أو يمكن فرض عقوبات أخرى من
وزارة التعليم

مرحلة 3- جلسة لجنة الفصل فى الشكاوى:

فى حالة رغبة أولياء الأمور فى اللجوء للمرحلة الثالثة (بعد فشل الوصول إلى حل
مبكر)، يمكنهم اللجوء لرئيس مجلس الإدارة، المعين من قبل مجلس الإدارة لطلب عقد
جلسة للفصل فى الشكاوى. و يتم تداول الشكاوى لمرة واحدة فى حالة إتمام المرحلة 1 و
2 من هذه السياسة. و يجب إستئناف الشكاوى خلال 5 أيام عمل من القرار الذى تم
الوصول إليه بالمرحلة 2.

بعد ذلك يتم رفع الشكاوى للجنة الشكاوى للنظر فيها. و تتكون اللجنة من عضوين
بمجلس الإدارة على الأقل و شخص يكون مستقلا عن إدارة و تشغيل المدرسة. لم
يشارك أعضاء اللجنة بشكل مباشر فى الشكاوى المذكورة تفصيلا فى الشكاوى على أن
يتم تعيين أعضاء اللجنة من خلال الجهة الحاكمة. بعد ذلك يقبل رئيس اللجنة الشكاوى،
لصالح اللجنة و يحدد جدول النظر فى الشكاوى خلال 10 ايام عمل لكن يجوز أن يتم
ذلك خلال 21 يوم من القبول.

عند الضرورة، يمكن للجنة أن تطلب المزيد من تفاصيل الشكاوى أو تقديم أى شئ يتعلق
بها قبل الجلسة. و يتم تقديم نسخ من أى من تلك التفاصيل إلى جميع الأطراف فى
موعد أقصاه ثلاثة أيام قبل الجلسة. و يجوز لأولياء الأمور حضور الجلسة و يمكنهم
إصطحاب شخص آخر للجلسة. لا تعتبر الجلسة من الإجراءات القانونية و لذلك لا
تستلزم التمثيل القانونى

تقول اللجنة بالفصل فى شكوى ولى الأمر فى الحال دون الحاجة للمزيد من التحقيقات. عند الحاجة إلى مزيد من التحقيقات، تقرر اللجنة كيفية تنفيذها و بعد مداولة جميع الوقائع المرتبطة بالشكوى، تصل اللجنة إلى قرارها و يجوز لها أن تصدر توصيات، على أن تنتهى من ذلك خلال عشرة أيام عمل من تاريخ الجلسة. و يقوم رئيس اللجنة بمخاطبة أولياء الأمور ليخطرهم بقرار اللجنة و اسبابه، على أن يكون قرار اللجنة نهائيا. ترسل نتائج اللجنة و توصياتها إن وجدت كتابيا إلى أولياء الأمور، مدير المدرسة، مجلس الإدارة و إلى الشخص المعنى بالشكوى.

يتم الاحتفاظ بنسخة من تلك النتائج و أى توصيات لغرض الإطلاع داخل المدرسة.

4-الإطار الزمنى:

يرتبط الإطار الزمنى المذكور أعلاه بالشكاوى التى يتم استلامها و التعامل معها خلال الفصل الدراسى. أما خلال فترات العطلات، فيتحدد الإطار الزمنى وفقا لإتاحة العاملين أو أعضاء مجلس الإدارة لإستلام الشكوى، التحقيق فيها و مداولتها. يتم إقرار جميع الشكاوى التى يتم استلامها خلال فترات العطلات فى أقرب وقت ممكن، و من المتوقع ألا يتعدى ذلك 15 يوم عمل. و يحدد الرد على الشكاوى التى يتم استلامها خلال فترات العطلات، الإطار الزمنى المحدد و المتوقع للتعامل مع الشكوى

5-الشكاوى التى لا يتم الفصل فيها:

الشكوى التى لا يتم الفصل فيها بالسبل الغير رسمية خلال عشرة أيام عمل من استلام الشكوى، يمكن الإخطار بها كشكوى رسمية بموجب المرحلة 2 أعلاه.

5-1 يتم الإحتفاظ بسجل كتابى لجميع الشكاوى التى تم التقدم بها بموجب الجزء الرسمى من الاجراءات و إذا ما تم الفصل فيها خلال مرحلة مبكرة أو رفعها للجنة الفصل فى الشكاوى. و يتم تسجيل جميع الاجراءات التى تم إتخاذها نتيجة لأى شكوى داخل السجل.

5-2 عند رفع الشكوى لمدير المدرسة، يتم تحويلها مباشرة لرئيس مجلس الإدارة.
5-3 يمكن التأكيد لأولياء الأمور على أن جميع الشكاوى و المشكلات سيتم التعامل معها بجدية و بسرية. و يتم الحفاظ على سرية المراسلات، الإقرارات و السجلات التى تتعلق بالشكاوى الفردية بإستثناء ما تقتضيه الفقرة 6 (3) (F) من لمعايير التعليم بالمدارس المستقلة (إنجلترا) و ذلك فيما يتعلق بالحفاظ على سلامة الطفل، حمايته، أو الإفصاح عنها بموجب القانون القطرى.
5-4 تنشر إجراءات الشكاوى بالموقع الإلكتروني للمدرسة، و يسجل رقم الشكاوى بموجب الإجراءات الرسمية المتاحة لأولياء الأمور و الأباء المعنيين عند طلبها.
6-تسجيل الشكاوى:

بعد إصدار قرار فى شكوى رسمية، تحتفظ المدرسة بسجل كتابى خاص بجميع الشكاوى الرسمية، سواء تم الفصل فيها خلال المرحلة غير الرسمية، المرحلة الرسمية أو أمام لجنة الفصل فى الشكاوى و أى إجراء قامت به المدرسة نتيجة للشكوى، بغض النظر عن صحة الشكوى.

ملحق

الشكاوى المستمرة أو الكيدية/ التحرش داخل المدرسة:

1-الأهداف:

1-1 يتعامل مدير المدرسة و العاملين مع شكاوى معينة كجزء من أعمالهم الإدارية اليومية بالمدرسة بموجب إجراءات سياسة شكاوى أولياء الأمور أو سياسة إجراءات الشكاوى الخاصة بالطلاب. و يتم التعامل مع معظم الشكاوى بطريقة غير رسمية و يتم حلها بسرعة، بإهتمام و على النحو الذى يرضى المشتكى. لكن، هناك شكاوى تتم بطريقة غير ملائمة حيث تؤدى إلى مشكلات. و نتيجة لذلك تبدأ إجراءات المشتكى فى التأثير السلبى على الإدارة اليومية للمدرسة و تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على التلاميذ و أعضاء هيئة التدريس. و فى تلك الظروف الاستثنائية، يجوز للمدرسة أن تتخذ إجراءات بموجب هذه السياسة.

1-2 يتحمل مجلس الإدارة المسئولية عن منع التحرش و إتخاذ إجراءات لمنع التحرش مما قد يكون له أثر ضار على العاملين. يمكن للموظف التقدم بشكوى ضد المدرسة فى حالة تعرضه للتحرش من قبل شخص لا يعمل بالمدرسة، مثل أولياء الأمور. و يجب إتخاذ إجراء مناسب من قبل المدرسة للتعامل مع المشكلة.

1-3 الهدف من ذلك هو:

- تطبيق معايير اللياقة و الإحتشام التى يجب أن تتسم بها جميع علاقات التواصل بين المدرسة و الأشخاص الذين يرغبون فى التعبير عن مشكلاتهم أو شكاواهم.
- دعم الراحة التى يشعر بها التلاميذ، العاملين و أى شخص مهم بالعمل بالمدرسة، بم فى ذلك مجلس الإدارة و أولياء الأمور،
- التعامل بنزاهه، أمانه، إنفتاح و شفافية مع من يتقدمون بشكاوى مستمرة أو كيدية و من يتحرشون بالعاملين بالمدرسة مع التأكد من عدم تعرض باقى المعنيين للضرر.
- يمكن لأولياء الأمور/ الوالدين/ الجمهور ممن يتقدمون بشكاوى غير رسمية أو رسمية للمدرسة، أن يتوقعوا من المدرسة:
 - أن توضح كتابيا لمقدمى الشكوى:
- كيف و متى حدثت المشكلات بالمدرسة
- وجود سياسات للشكاوى بالمدرسة، و
- وجود سياسة للتعامل مع الشكاوى المتكررة أو الكيدية أو التحرش داخل المدرسة.
- الرد خلال الوقت المناسب
- المدرسة متاحة للحوار خلال الوقت المناسب مع مراعاة إحتياجات التلاميذ داخل المدرسة و طبيعة الشكوى،
- الرد بلياقة و احترام

- محاولة حل المشكلات باستخدام السبل المناسب بموجب سياسات الشكاوى بالمدرسة، باقى السياسات و الممارسات و توجيهات المرشدين المناسبين، مع إخطار مقدمى الشكاوى بالتقدم نحو حل تلك المشكلات.

5-1 يمكن للمدرسة أن تتوقع من أولياء الأمور/ الوالدين/ الجمهور الذى يرغب فى رفع شكوى للمدرسة أن:

- يتعاملوا مع جميع العاملين بالمدرسة و غيرهم ممن يرتبطون بالمدرسة بكل لياقة و إحترام
- يحترموا إحتياجات و سلامة التلاميذ و العاملين بالمدرسة
- يتجنبوا استخدام أو التهديد بإستخدام العنف مع الأفراد أو الممتلكات.
- تجنب العدوان أو الإساءة اللفظية
- إدراك القيود الزمنية التى يسمح بها عمل المدرسة للعاملين و السماح للمدرسة بالوقت المناسب للرد.
- إدراك أن حل المشكلة يمكن أن يستغرق بعض الوقت أحيانا،
- إتباع سياسة شكاوى المدرسة فى حالة الشكاوى

6-1 بالنسبة لأغراض هذه السياسة، الشخص متكرر الشكاوى، هو ولى الأمر/ الوالد أو فرد من الجمهور تكون شكاواه عن مشكلات سواء رسمية أو غير رسمية، أو يتكرر إثارته لمشكلات يعنقد المشتكى أنها فى حدود إختصاص المدرسة، و يكون تصرفه غير مناسب. و يتسم السلوك الغير مناسب بما يلى:

- التصرفات العدوانية، المستمرة، التحرش، المسيئة، و المتكررة.
 - المراسلات أو الرسائل الإلكترونية الزائدة أو الإتصال التليفونى حول المشكلة أو الشكوى
 - الإصرار على تعقب الشكاوى التى بلا أساس و/ أو النتائج الغير واقعية أو الغير مناسبة
 - الإصرار على تعقب الشكاوى بطريقة غير مناسبة
 - الإصرار على التعامل فقط مع مدير المدرسة (أو عضو من الإدارة العليا) فى جميع الحالات بغض النظر عن المشكلة و مستوى التفويض بالمدرسة عند التعامل مع تلك المشكلات.
 - الإصرار على تعقب شكوى بشكل متكرر عندما تكون النتيجة غير مرضية للمشتكى لكنه لا يستطيع تغييرها، على سبيل المثال، لو كانت النتيجة المطلوبة خارج نطاق صلاحيات المدرسة لأنها غير قانونية.
 - استخدام طرق غير الطرق المحددة فى سياسة الشكاوى المعتمدة لتقديم شكوى عن المدرسة أو عن أى فرد يتعلق بالمدرسة، و تتضمن على سبيل المثال لا الحصر تقديم معلومات تتعلق بالمدرسة للصحافة أو وسائل إعلام أخرى، و خاصة عند تفسير تلك الإجراءات من قبل المدرسة على أنها مخالفة للسرية.
- 7-1 بالنسبة لأغراض هذه السياسة، يعتبر التحرش غير مقبولا بموجب تلك الإجراءات المحددة فى البند 1-6 أعلاه، حين:

- تبدو مستهدفة لشخص أو أكثر من العاملين بالمدرسة خلال فترة زمنية طويلة و/ أو
- تتسبب في ضيق مستمر لدى العاملين بالمدرسة و/ أو
- يكون لها أثر عكسى على مجتمع المدرسة كاملا/ أو أجزاء منه و/ أو
- يتم تعقبها بطريقة تعتبر مؤذية أو عدوانية لمن يتلقاها. و قد يتضمن ذلك المواقف التى يكون للطلبات و الإنتقادات فيها أثر تراكمى مع الزمن بحيث يؤثر سلبيا على الثقة، الصحة و الكيان، حتى و لو لم تكن الطلبات أو الانتقادات جادة.

- 8-1 ليس بالضرورة أن يحدث التحرش وجها لوجه، فقد يحدث من خلال إتصالات مكتوبة، صور، رسائل إلكترونية أو الهاتف.
- 9-1 تلتزم هذه السياسة بفلسفة و قيم المدرسة من خلال مارك. و تعهد المدرسة بمراعاة مبادئها و لا تقوم بالتمييز لأى سبب من الأسباب.

2-الإجراءات:

- 1-2 فى المرحلة الأولى، تقوم المدرسة بإخطار المشتكى بأن سلوكه يعتبر غير مناسب/ غير مقبول، و فى حالة عدم تعديل سلوكه، يمكن للمدرسة إتخاذ الإجراءات المناسبة بموجب هذه السياسة. و يمكن تأكيد ذلك كتابيا.
- 2-2 يمكن لمجلس الإدارة أو مدير المدرسة منع ولى الأمر/ الوالد من دخول المدرسة بعد الحادث أو التصرف الغير لائق. يجوز لمدير المدرسة أن يقرر

الحظر المباشر لولى الأمر/ الوالد دون اللجوء لمجلس الإدارة، حيث سيتم متابعة الإجراء على النحو المحدد فى 2-4 أدناه.

2-3 فى حالة عدم تعديل سلوك الفرد، يجوز للمدرسة أن تتخذ إجراء أو أكثر من الإجراءات التالية عند الضرورة، مع مراعاة طبيعة سلوك المشتكى و أثره على مجتمع المدرسة:

- إخطار المشتكى كتابيا بأن سلوكه يعتبر غير مناسب/ غير مقبولا، و بذلك يقع تحت طائلة هذه السياسة،
- إخطار المشتكى بأن جميع اللقاءات مع عضو هيئة التدريس سوف تجرى مع شخص ثانى و سوف تدون أقوال جميع الأطراف فى الاجتماعات.
- إخطار المشتكى بأن جميع الاتصالات المعتادة من المشتكى للمدرسة سوف تكون من خلال خطاب فقط، باستثناء الحالات الطارئة.
- مراعاة منع المشتكى من دخول موقع المدرسة أو إصدار حظر مؤقت، و يجب أن يكون هذا الإجراء مناسباً فى حالات الإعتداء البدنى أو اللفظى.
- مراعاة استشارة أطراف خارجية مناسبة/ مستشارين حول القيام بإجراء معين للتعامل مع شكاوى ذلك المشتكى.
- فى الظروف الشديدة، يجوز للمدرسة أن تستعين بجهات خارجية للمساعدة فى تنفيذ القرار.

4-7 تقوم المدرسة بالمراجعة المناسبة للعقوبات المطبقة فى سياق هذه السياسة. و يتم مراجعة تلك العقوبات بصفة فصلية كحد أقصى.

3-المسئوليات:

1-3 مجلس الإدارة هو المسئول عن القضاء على التحرش و إتخاذ إجراءات لمنع التصرفات التى قد يكون لها أثر ضار على العاملين.

الأهداف:

تهدف هذه السياسة إلى دعم المخرجات الخمس للإهتمام بجميع الأطفال:

- **التمتع بالصحة-** نسعى إلى الحفاظ على الصحة النفسية للأطفال و حمايتهم من التنمر و السلوكيات العدوانية
- **السلامة-** نسعى إلى خلق بيئة آمنة بحيث يمكن لجميع المتعلمين تحقيق كامل إمكانياتهم
- **الإستمتاع و الإنجاز-** نسعى إلى الحد من تعطيل الحصص و الحياة المدرسية بحيث يمكن للجميع الإنتفاع فى الفرص التى تقدم سواء داخل أو خارج الفصل.
- **المشاركة الإيجابية-** نشجع على السلوك الإيجابى فى مجتمع المدرسة بحيث يبدي الطلاب الإحترام لغيرهم
- **تحقيق الكمال الإقتصادى-** نسعى إلى تزويد الطلاب بمهارات الحياة التمهيدية التى تتضمن تنظيم الذات و تحمل المسؤولية عن التصرفات للمساعدة على المعيشة بإستقلالية و بتكامل إقتصادى.

توقعات مدرسة درم للبنات و قيم مارك:

تضمن أسرة مدرسة درم من أعضاء هيئة تدريس و أولياء أمور إلتزام التلاميذ بتوقعات مدرسة درم للبنات كمعتقدات أساسية مشتركة. فنحن نرى التعليم كشراكة و يعهد معلمينا بالتميز، و تحقيق روح الثقة و التعاون. و نتمتع بالإصرار على أعلى قيم و معايير للسلوك سواء داخل أو خارج الفصل، و كذلك خارج المدرسة و ذلك فى أى إتصالات مكتوبة أو إلكترونية تتعلق بالمدرسة.

توقعات فتيات مدرسة درم:

- نحن نحضر للمدرسة فى استعداد كامل للتعلم. فالحضور هو أساس النجاح
- نتبع قيم مارك سواء بالمدرسة أو بالمنزل
- نتحمل المسؤولية عن تعلمنا. و نستعد لذلك
- نرتدى زى المدرسة كاملا وفقا لسياسة الزى الرسمى
- نحترم معلمينا و تعلم باقى الطلاب. يتمتع الجميع بالحق فى التعلم و المساواة
- نعرف أنه بإمكاننا النجاح و التميز
- نتحمل المسؤولية عن التكنولوجيا و وسائل التواصل الإجتماعى
- نحترم ممتلكات المدرسة و ممتلكات الغير
- نعرف و ندرك أنه دائما ما يكون هناك شخص ليساعدنا و يدعمنا و سوف نساعد و ندعم الآخرين
- نتمتع بالأمانه و الطيبة و نعتبر أخوات لبعضنا
- نحترم و نتبع الثقافة و القيم القطرية
- نحن سفراء و نماذج للفتيات
- نفخر بمدرستنا و بأسرة درم

تتمتع المدرسة بالإصرار على تعامل الطلاب مع جميع العاملين و مع بعضهم بكل إحترام، بموجب توقعات فتيات درم و قيم مارك. و نتوقع من طلابنا الإستجاب لمتطلبات حياة المدرسة و القيام بجميع الجهود الممكنة التى تسهم فى التصرفات الإيجابية و البناءة. و تعتبر التوقعات و قيم مارك إلى جانب الإنجاز الأكاديمى أساس

أهدافنا التي نرجوها من طلابنا، و تتوازي سلوكياتنا المتوقعة مع القيم القطرية التي نسعى إلى إثرائها. و نعتقد أن طلابنا سوف يستعدوا للنجاح في حياتهم خارج المدرسة لو سمحنا لهم بالحصول على فرص تطوير و تطبيق تلك القيم.

يتمتع الجميع بالحق في الشعور بالأمان و التعامل بإحترام، و خاصة الأشخاص الضعفاء. نحن لا نقبل التحرش و التمر، و سيتم التعامل مع جميع الحوادث بسرعة و كفاءة. للمدرسة نظام للتربية حيث يتم تلبية الإحتياجات السلوكية، الإجتماعية و الوجدانية إلى جانب الإحتياجات الأكاديمية. و يلعب معلموا الفصول دورا حيويا في مراقبة و التعامل مع السلوك داخل المدرسة.

تتمتع المدرسة بنظام داخلي يجسد و يدعم سياسة السلوك و يرتبط بشدة بسياسة الثواب و العقاب للمرحلة الإبتدائية و الثانوية. توفر الإقامة الداخلية 5 فرق رأسية داخل أسرة درم. و تنشأ الإقامة الداخلية لغرض الدعم التربوي للفتيات و ذلك من خلال مبادئ الأخت الأكبر، مجلس المدرسة و قادة الطلاب الذين يلعبون دور القدوة للفتيات و إبداء السلوك المتوقع داخل أسرة درم.

نتوقع من طلابنا الإستعداد للتعلم و المشاركة في أنشطة المدرسة. و يجب عليهم الالتزام بمواعيد الدروس و الحضور للمدرسة، مع الالتزام بنظم المدرسة. و كذلك نتوقع من الطلاب الاهتمام ببيئتهم و التصرف بالطريقة التي تعكس أفضل إهتمامات المجتمع كاملا.

قيم مدرستنا (درم بريطانيا و درم قطر)

تتضمن قيم مارك الهيكل الكامل لفلسفة المدرسة. و يقوم جميع الأعضاء بأسرة درم بتطبيق سياسة مارك المأخوذة عن هيكل مدارس درم. و ترتبط بسياستنا السلوكية و

المكافأة و التوقعات. و من الملاحظ أن جميع قيم مارك متحفظة من ناحية القيم القومية القطرية و تتفق مع المعتقدات الثقافية والدينية.

التكامل الأخلاقي	الطموح	المسئولية	طيبة القلب
نبدى رغبتنا فى القيام بالشئ الصحيح	نحقق أهدافنا من خلال العمل نحوها	نفعل ما نقول أننا سنفعله	نتميز بالإفتاح و نرحب بالجميع
نتصرف فى الخفاء كما نتصرف فى العلن	نتعدى تنفيذ مجرد الواجب	نراعى الوقت و نسرع فى التنفيذ	نرحب و نستمع لأراء الآخرين نسعى للمشاركة و إشراك الجميع فى المجتمع
لدينا الشجاعة لنقول و نفعل الصواب	نسعى إلى الأفضل لنا و لهم و نفخر بكل ما نفعله	المناسب، و تطور و نحى بينتنا	نرحب بالطلاب الجدد و من يحتاج للمساعدة و نقوم ببناء علاقات جيدة معهم
نتحدى الأشياء التى نعتقد أنها خاطئة و نقبل تحدى الآخرين	نسعى إلى المساعدة و الدعم قبل تقديم دروس نشجع الجميع على تطوير انفسهم و ندعم الآخرين نحو الانجاز.	التصرف منا و نلبي التوقعات دائما	نتمتع بالإيجابية عند الرد على الاسئلة
نهتم بالفشل كما نهتم بالنجاح، و لا نلقى اللوم على أحد	نشجع الجميع على تطوير انفسهم و ندعم الآخرين نحو الانجاز.	نستعد جيدا لجميع المهام	ندعم بعضنا و ندعم زملائنا و التلاميذ
يمكن الإعتماد علينا فى أداء الصواب	نستغل الفرص، التحديات و نسعى إلى تطوير مهاراتنا و مواهبنا	لدى الجميع و نسعى إلى القيادة	نعترف بالإحتياجات الفردية داخل المجتمع
نبدى و ندعو للأمانه	نتعرف على الفرص الخاصة بتطوير مدرستنا	نسعى إلى إيجاد طرق أفضل للقيام بالأشياء	نتحدث بإيجابية عن المجتمع المدرسى

مشاركة الوالدين و أولياء الأمور:

يتعهد أولياء الأمور الذين يقبلون إلتحاق أطفالهم فى مدرسة درم للبنات بتنفيذ سياسات و ضوابط المدرسة. و سوف يدعمون قيم المدرسة فى نواحى مثل الحفاظ على القيم القطرية، الحضور و الإلتزام بالمواعيد، السلوك، الزى الموحد و المظهر، معايير العمل الأكاديمى، الواجب المنزلى، الدراسة الخاصة و الأنشطة اللاصفية. و فى حالة حدوث مشكلات سلوكية، من المتوقع أن يشارك الوالدين فى الإجراءات.

تتواصل المدرسة بصفة دائمة مع الوالدين أو أولياء الأمور فى اليوم التالى للغياب بلا عذر و ذلك للتأكد من سلامة الطفل. و نحيطكم علما بأن سياسة المدرسة تسمح بالقيام بإجازة خلال الفصل الدراسى فقط فى الظروف الغير معتادة. و يجب تقديم أى طلب بإستخدام النموذج الإلكترونى المناسب.

ترحب مدرسة درم للبنات بحضور أولياء الأمور و الوالدين لفاعليات المدرسة و المشاركة الفعالة فى تطوير بناتهم.

خاتمة:

نتوقع فى مدرسة درم للبنات أن يمثل فتياتنا مستقبل قطر. و من خلال مشاركة أعضاء هيئة التدريس، الوالدين، وزارة التعليم و مدرسة درم بربطانيا، نسعى إلى أن تصبح فتياتنا سيدات مسلمات تتمتعن بالثقة القوية و الفخر و مستعدات للمستقبل.

أما السلوك فهو مسئولية الجميع، فنحن نريد أن نفخر بأسرة درم و أن نفخر بفتيات درم. تدعم هذه السياسة بسياسة الثواب و العقاب (المرحلة الإبتدائية و الثانوية)