

COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURE

Dear Parent,

Please be informed of our school's Complaints Policy and Procedure, which is in line with the regulations regarding matters of dissatisfaction of the Ministry of Education and Higher Education.

We do our best to address suggestions, concerns and complaints as quickly as possible at school level; however, this process is made more inefficient and time-consuming if parents bypass the school and address their complaint to the ministry or other authorities directly. Please be informed that any complaint addressed to the MoEHE or other authorities is always referred back to the school.

While we aim at running the daily operations effectively, smoothly, and efficiently, we do recognise that certain situations may be resolved unsatisfactorily for parents, students and the school. This policy is to regulate procedures, should any parent or student wish to make a formal complaint.

This policy is further to explain the rights and responsibilities of students, parents, and members of staff. It intends to help everyone to realise that responsibilities rest with one another and that there is a procedure to follow if there is any complaint to be made.

1. Any complaint raised needs to be treated seriously and courteously and given the time necessary for the complainant to feel that the matter has been dealt with properly. It is important that the complainant has confidence in these procedures and knows that the matter will be investigated impartially and dealt with as quickly as possible.
2. To comply with equality issues, we are sensitive to the individual needs and circumstances of the complainant. No one should be excluded from the system because of difficulties they may have in representing themselves.
3. We recognise the need for any basic information and the complaints procedure to be well-known to all and easily accessible to all.
4. The investigation of a complaint will not deal with staff disciplinary matters. If, however, during the investigation of a complaint, it is concluded that disciplinary procedures should be initiated, this will be handled separately through the school's Staff Discipline Policy.
5. We recognise that all concerned members of staff must maintain confidentiality at all times. All conversations and correspondence must therefore be treated with the utmost discretion. All parties to a complaint will need to accept that some sharing of information will be inevitable if the complaint is to be investigated fully and fairly. Parents must feel confident that a complaint will not disadvantage their child.
6. All formal complaints must be recorded, monitored and evaluated by Edison International Academy.

Procedure for dealing with complaints

Stage 1

Expression of concern in person or via email to the Head of Academics or the Head of Pastoral Care of the respective year group the child is studying in by the complainant



Head of Academics or the Head of Pastoral Care to respond to complainant within a maximum of 48 hours (2 working days) and provide complainant with necessary information



Satisfactory outcome or proceed to Stage 2

Stage 2 – Consideration by the School Principal

Complainant and/or the Head of Academics or the Head of Pastoral Care



School Principal may arrange appointment to discuss complaint with complainant within 48 hours (2 working days)



School Principal to initiate further investigation and respond to complainant in writing within 5 working days from receipt of the complaint



Satisfactory outcome or proceed to Stage 3

Stage 3 – Consideration by the Complaints Committee

Complainant asks in writing for the matter to be referred to the complaints committee.



Complaints Committee to review previous investigation and re-investigate if needed



Complaints Committee will respond to the outcome of the discussion to the complainant in writing within 5 days of receipt of the complaint. This decision is final.

Please be reminded that you can book an appointment via the Digital Campus application (Meet Our Heads) or address your concerns for the record in writing to the following staff members:

EYFS:

Ms. Naureen: nsarwar@edisonqatar.com

Primary:

Ms. Sunnybel: sdionisio@edisonqatar.com

Keystage 3:

Ms. Saadia: syousef@edisonqatar.com

I-Stream:

Mr. Abdullah: abdullahahmed@edisonqatar.com

Pastoral Care:

Ms. Reem: rsamarah@edisonqatar.com

With your cooperation in following the above Stages, we are sure to be able to address all your concerns appropriately and satisfactorily.

The School Office

سياسة وإجراءات الشكاوى

السادة أولياء الأمور المحترمون،

تحية طيبة وبعد،

نود إعلامكم بسياسة وإجراءات الشكاوى الخاصة بمدرستنا، بما يتماشى مع لوائح وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي المتعلقة بمعالجة حالات عدم الرضا.

نحرص دائماً على معالجة المقترحات والملاحظات والشكاوى بكل جدية وفي أسرع وقت ممكن على مستوى المدرسة، إلا أن تجاوز أولياء الأمور للمدرسة والتوجه مباشرة إلى الوزارة أو أي جهة أخرى يؤدي إلى إبطاء العملية وزيادة الوقت اللازم لمعالجة الشكاوى. يرجى التفضل بالعلم أن أي شكوى تُرفع إلى الوزارة أو جهات أخرى يتم تحويلها إلى المدرسة للمتابعة.

وفي الوقت الذي نسعى فيه لإدارة العمليات اليومية بكفاءة وسلاسة وفعالية، فإننا ندرك أن هناك بعض الحالات التي قد لا تُحل بالشكل المرضي للوالدين أو للطلبة أو للمدرسة. وتهدف هذه السياسة إلى تنظيم الإجراءات الواجب اتباعها عند رغبة أي ولي أمر أو طالب في تقديم شكوى رسمية.

كما تهدف هذه السياسة إلى توضيح حقوق ومسؤوليات الطلبة وأولياء الأمور وأعضاء الهيئة الإدارية والتعليمية، وتساعد الجميع على إدراك أن المسؤوليات مشتركة وأن هناك إجراءات واضحة يجب اتباعها عند تقديم أي شكوى.

المبادئ العامة

- يجب التعامل مع أي شكوى بجدية وكياسة** ومنحها الوقت الكافي لمعالجة الموضوع بالشكل المناسب، وأن يطمئن مقدم الشكاوى إلى أن شكواه سيتم التحقيق فيها بحيادية وبأقصى سرعة ممكنة.
- مراعاة مبدأ المساواة**، فنحن نأخذ بعين الاعتبار احتياجات وظروف كل مقدم شكوى، ولا يُستثنى أي شخص من النظام بسبب أي صعوبة في تمثيل نفسه.
- إتاحة المعلومات والإجراءات الخاصة بالشكاوى للجميع بسهولة** وبشكل واضح.
- لا تتعلق إجراءات التحقيق في الشكاوى بالإجراءات التأديبية الخاصة بالموظفين**. وفي حال اتضح خلال التحقيق ضرورة اتخاذ إجراءات تأديبية، فسيتم ذلك وفقاً لسياسة الانضباط الخاصة بالموظفين وبشكل منفصل.
- السرية التامة**، فيجب الحفاظ على سرية جميع المحادثات والمراسلات، ولن يتم تبادل المعلومات إلا بالقدر الذي يضمن معالجة الشكاوى بشكل كامل وعادل. وعلى أولياء الأمور أن يثقوا بأن تقديم شكوى لن ينعكس سلباً على أبنائهم.
- يجب تسجيل جميع الشكاوى الرسمية ومراقبتها وتقييمها** من قبل أكاديمية إديسون الدولية.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

المرحلة الأولى

- يقوم مقدم الشكاوى بإبداء ملاحظته شفهيًا أو عبر البريد الإلكتروني موجهة إلى رئيس القسم الأكاديمي أو رئيس قسم الرعاية السلوكية للمرحلة الأكاديمية الخاصة بالطالب.
- يقوم رئيس القسم بالرد خلال مدة أقصاها 48 ساعة (يومان عمل) وتزويد مقدم الشكاوى بالمعلومات اللازمة.
- في حال الوصول إلى حل مُرضٍ تُغلق الشكاوى، وفي حال عدم الرضا تُرفع إلى المرحلة الثانية.
-

المرحلة الثانية – نظر مدير المدرسة في الشكاوى

- تُرفع الشكاوى لمدير المدرسة من قبل مقدم الشكاوى أو رئيس القسم.
- قد يقوم مدير المدرسة بترتيب موعد لمناقشة الشكاوى خلال 48 ساعة (يومان عمل).
- يقوم مدير المدرسة بإجراء تحقيق إضافي والرد كتابةً خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
- إذا لم يكن هناك حل مُرضٍ، تنتقل الشكاوى إلى المرحلة الثالثة.
-

المرحلة الثالثة – لجنة الشكاوى

- يتقدم ولي الأمر بطلب خطي لإحالة الشكاوى إلى لجنة الشكاوى.
- تقوم اللجنة بمراجعة التحقيق السابق وإعادة التحقيق عند الحاجة.
- ترد اللجنة كتابةً بنتيجة التحقيق خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
- يُعد قرار اللجنة نهائيًا.

قنوات التواصل وحجز المواعيد

يرجى العلم بأنه يمكنكم حجز موعد عبر تطبيق المنصة الرقمية (Digital Campus) تحت خيار "Meet Our Heads". كما يمكنكم مراسلة أصحاب الصلاحية مباشرة عبر البريد الإلكتروني كما يلي:

مرحلة الطفولة المبكرة: (EYFS)

- السيدة نورين nsarwar@edisonqatar.com

المرحلة الابتدائية:

- السيدة سانيبيل sdionisio@edisonqatar.com

المرحلة الإعدادية: (Keystage 3)

- السيدة syousef@edisonqatar.com سعدية

مرحلة I-Stream:

- السيد عبد الله abdullahahmed@edisonqatar.com

قسم الرعاية السلوكية: (Pastoral Care)

- السيدة ريم rsamarah@edisonqatar.com

نشكر تعاونكم في اتباع المراحل الواردة أعلاه، مما يضمن معالجة جميع الشكاوى والملاحظات بالشكل المناسب وتحقيق أفضل النتائج لصالح أبنائنا الطلبة.

مع خالص التحيات،

مكتب المدرسة
أكاديمية إديسون الدولية