

DH Policy and Procedures for Investigating Complaints and Violations 2026 - 2027

Introduction

The Ministry of Education and Higher Education (MOEHE) in Qatar ensures that private primary schools adhere to established standards and guidelines to provide quality education. This policy outlines the procedures for investigating complaints and addressing violations related to private primary schools, in alignment with MOEHE's regulatory framework.

Aim

While we aim to run the daily operations effectively, smoothly, and efficiently, we recognise that certain situations may be resolved unsatisfactorily for parents, students, and the school. This policy regulates procedures should any parent or student wish to make a formal complaint as per the MOE&HE instructions.

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

Values of the Policy:

- 1 - Providing an environment of mutual respect, open communication, and encouraging expression of opinions.
- 2 - Undertaking all legislation and legal requirements.
- 3 - Treating disputes, complaints, and their parties with justice and fairness.
- 4 - Reinforcing complaints and dispute resolution quickly and accurately.
- 5 - Keeping data and information confidential at all times.

Policy Outcomes:

- 1 - Using outcomes of the complaint and control in improving and developing schooling.

- 2 - Stability of procedures for treating complaints and violations of private schools.
- 3 - Managing disputes with fairness and transparency for the satisfaction of all concerned parties as possible.

Policy for dealing with complaints

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 essential 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 their difficulties in representing themselves.
3. We recognise the need for basic information and the complaints procedure to be well-known and easily accessible.
4. The investigation of a complaint will not deal with staff disciplinary matters. If, however, it is concluded that disciplinary procedures should be initiated during the investigation of a complaint, this will be handled separately through the school's Staff Discipline Policy.
5. We recognise that all concerned staff members must always maintain confidentiality. Therefore, all conversations and correspondence must be treated with the utmost discretion. All parties to a complaint must accept that some information sharing will be inevitable if the complaint is to be investigated thoroughly and fairly. Parents must feel confident that a complaint will not disadvantage their child.
6. Edison International Academy - DH must record, monitor, and evaluate all formal complaints.

Procedure for dealing with complaints

Stage 1:

Expression of concern in person or via email to the Principal, the Complaints Committee and/or Team Leader of the respective year group the child is studying in by the complainant.

The Team Leader and Complaints Committee are to respond to the complainant within a maximum of 48 hours (2 working days) and provide the complainant with the necessary information.

Satisfactory outcome or proceed to Stage 2

Stage 2: Consideration by the School Principal:

The Complaints Committee and the School Principal may arrange an appointment to discuss the complaint within 48 hours (2 working days)

The School Principal is to initiate a further investigation and respond to the complainant in writing within five working days of receiving the complaint. If the outcome is satisfactory, proceed to Stage 3.

Stage 3: Consideration by the Complaints Committee:

The complainant asks in writing to be referred to the complaints committee. Complaints Committee to review previous investigation and re-investigate if needed

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

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

Notice:

The above stated period is the minimum for treating complaints and violations. Working on the complaints and the violations may require a longer period than the above stated ones, according to the details of the complaints or the violation.

DH COMPLAINTS COMMITTEE MEMBERS:

Ms. Annemie (Chairperson)

Ms. Ntokozo

Ms. Shahira

Ms. Ekram

سياسة وإجراءات التحقيق في الشكاوى والمخالفات – فرع دحل الحمام 2027 – 2026

مقدمة

تعمل وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي في دولة قطر على ضمان التزام المدارس الابتدائية الخاصة بالمعايير والضوابط المعتمدة لتقديم تعليم عالي الجودة. توضح هذه السياسة إجراءات التحقيق في الشكاوى والتعامل مع المخالفات المتعلقة بالمدارس الابتدائية الخاصة، بما يتوافق مع الإطار التنظيمي للوزارة.

الهدف

بينما نسعى إلى إدارة العمليات اليومية بشكل فعال وسلس وكفاء، نقرّ بأن بعض الحالات قد لا تُحل بشكل مُرضٍ للوالدين أو الطلاب أو المدرسة. تنظم هذه السياسة الإجراءات المتبعة في حال رغب أي ولي أمر أو طالب في تقديم شكوى رسمية، وذلك وفقاً لتعليمات وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي. توضح هذه السياسة حقوق ومسؤوليات الطلاب وأولياء الأمور والموظفين، وتهدف إلى مساعدة الجميع على إدراك أن المسؤوليات مشتركة، وأن هناك إجراءات محددة يجب اتباعها عند تقديم شكوى.

قيم السياسة:

1. توفير بيئة تقوم على الاحترام المتبادل والتواصل المفتوح وتشجيع إبداء الرأي.
2. الالتزام بجميع التشريعات والمتطلبات القانونية.
3. التعامل مع النزاعات والشكاوى وأطرافها بالعدل والإنصاف.
4. تعزيز حل الشكاوى والنزاعات بسرعة ودقة.
5. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات في جميع الأوقات.

مخرجات السياسة:

1. الاستفادة من نتائج الشكاوى والرقابة في تحسين وتطوير العملية التعليمية.
2. استقرار إجراءات معالجة شكاوى ومخالفات المدارس الخاصة.
3. إدارة النزاعات بالعدل والشفافية بما يحقق رضا جميع الأطراف قدر الإمكان.

سياسة التعامل مع الشكاوى:

1. يجب التعامل مع أي شكاوى تُقدّم بجدية واحترام، ومنحها الوقت الكافي ليشعر مقدم الشكاوى بأن الموضوع عولج بالشكل المناسب. من الضروري أن يثق المشتكي في هذه الإجراءات، وأن يعلم أن الشكاوى ستتحقق بحيادية وبأسرع وقت ممكن.
2. لضمان الالتزام بقضايا المساواة، نحرص على مراعاة احتياجات الظروف الفردية للمشتكي. يجب ألا يُستبعد أي شخص من النظام بسبب صعوبة تمثيل نفسه.
3. نقرّ بأهمية أن تكون المعلومات الأساسية وإجراءات تقديم الشكاوى معروفة وسهلة الوصول للجميع.
4. لن تتناول التحقيقات الخاصة بالشكاوى أي مسائل تأديبية تتعلق بالموظفين. ومع ذلك، إذا تبين أثناء التحقيق بوجود ما يستدعي بدء إجراءات تأديبية، فسيتم التعامل معها بشكل منفصل وفقاً لسياسة الانضباط الخاصة بالموظفين.
5. نقرّ بأن جميع الموظفين المعنيين بالشكاوى يجب أن يحافظوا على السرية في جميع الأوقات. لذلك، يجب التعامل مع جميع المحادثات والمراسلات بأقصى درجات الخصوصية. كما يجب على جميع الأطراف القبول بأن مشاركة بعض المعلومات ستكون ضرورية لضمان التحقيق بشكل كامل وعادل. ويجب أن يشعر أولياء الأمور بالثقة بأن تقديم الشكاوى لن يتسبب في أي تأثير سلبي على طفلهم.
6. يجب على أكاديمية اديسون الدولية – دحل الحمام تسجيل جميع الشكاوى الرسمية، ومراجعتها، وتقييمها.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

المرحلة الأولى:

تقديم الشكاوى شفهيًا أو عبر البريد الإلكتروني إلى المدير أو لجنة الشكاوى أو قائد المرحلة التي يدرس فيها الطالب. يجب على قائد المرحلة ولجنة الشكاوى الرد على مقدم الشكاوى خلال 48 ساعة كحد أقصى (يومان عمل)، وتزويده

بالمعلومات اللازمة.

في حال الوصول إلى نتيجة مرضية تنتهي العملية، وإلا تُنقل الشكوى إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية: دراسة مدير المدرسة

قد تقوم لجنة الشكاوى ومدير المدرسة بتحديد موعد لمناقشة الشكوى خلال 48 ساعة (يومان عمل).
على مدير المدرسة بدء تحقيق إضافي والرد على مقدم الشكوى كتابيًا خلال خمسة أيام عمل من استلام الشكوى.
إذا كانت النتيجة مرضية، تُنقل إلى المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة: دراسة لجنة الشكاوى

يقدم المشتكي طلبًا كتابيًا لإحالة الشكوى إلى لجنة الشكاوى.
تقوم اللجنة بمراجعة التحقيق السابق وإعادة التحقيق إذا لزم الأمر.
تقوم لجنة الشكاوى بالرد كتابيًا على مقدم الشكوى خلال خمسة أيام من استلام الشكوى.
ويعتبر قرار اللجنة نهائيًا.

مع تعاونكم في اتباع المراحل المذكورة أعلاه، نحن على ثقة من قدرتنا على معالجة جميع الشواغل بالشكل المناسب والمُرضي.

ملاحظة:

الفترات الزمنية الموضحة أعلاه هي الحد الأدنى لمعالجة الشكاوى والمخالفات. وقد يتطلب العمل على الشكوى أو المخالفة فترة أطول من المذكور، وذلك وفقًا لتفاصيل الحالة.

أعضاء لجنة الشكاوى – فرع دحل الحمام:

- السيدة أنمي (رئيسة اللجنة)
- السيدة نتوكوزو
- السيدة شهيرة
- السيدة إكرام