

## **D31: SCHOOL COMPLAINTS PROCEDURE POLICY**

### **Rationale:**

While at Edison International Academy, 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.

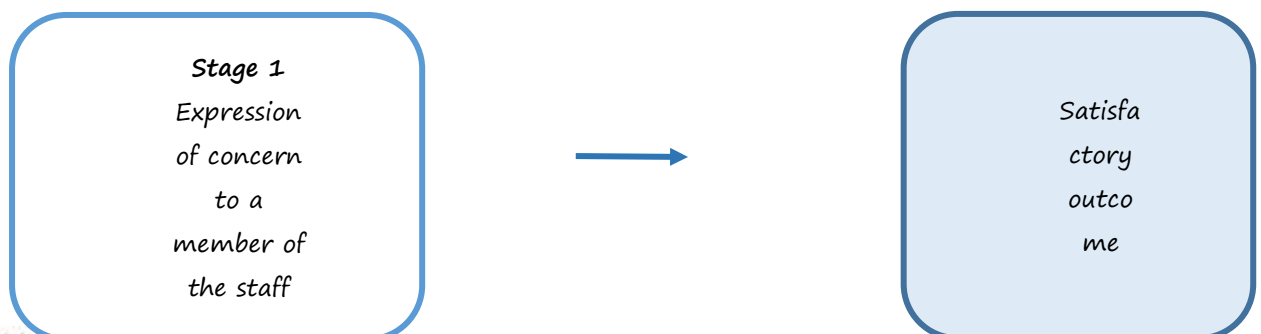
### **Aims:**

The aim of this policy is to explain the rights and responsibilities of pupils, parents and members of staff. This policy helps everyone to recognise that responsibilities rest with one another and that there is a procedure to follow if there is any complaint to be made.

### **General Principles:**

- Any complaint raised need 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.
- To comply with equality issues, Edison International Academy is 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.
- Edison International Academy recognises the need for any basic information and the complaints procedure to be well-known to all and easily accessible for all.
- The investigation of a complaint will not deal with staff disciplinary matters. If, however, during the course of 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.
- Edison International Academy recognises 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.
- All formal complaints must be recorded, monitored and evaluated by Edison International Academy.

### **Procedure outline for dealing with complaints:**





### Stage 2

Complainant contacts the School Office for an appointment with the School Principal to discuss the matter, or puts their concern in writing concern recorded



Satisfactory outcome



### Stage 3

Complainant makes a verbal or written complaint to the General Manager or other nominated person

- concern recorded
- investigation conducted
- outcome reported to complainant



Satisfactory outcome

## Stage 1 – Discussion of Concern with a member of school staff

Complainant to discuss concern with member of school staff



Member of staff to respond to complainant and provide complainant with necessary information within 5 working days



Satisfactory outcome or proceed to Stage 2

## Stage 2 – Consideration by the School Principal

complainant to inform School Principal of complaint in writing



School Principal to acknowledge complaint within 3 working days



School Principal may arrange appointment to discuss complaint with complainant



School Principal to respond to complainant in writing within 10 working days of receipt of the complaint



Satisfactory outcome or proceed to Stage 3

### **Stage 3 –Consideration by the Managing Director**

Complainant to complete and return Complaints Form to school



School Principal to acknowledge receipt and forward the complaint form to the General Manager within 3 working days



School Principal and Managing Director to discuss the complaint



School Principal will respond to the outcome of the discussion to the complainant in writing within 10 working days of receipt of the complaint. This decision is final.

**See Below Complaint form**







EDISON

EDISON International Academy  
Al Markhiya

"Empower students to learn for life and strive for excellence  
so that they can contribute positively to the global society"  
تمكين الطلاب من التعلم مدى الحياة والسعي إلى تحقيق التميز حتى يتمكنوا  
من المساهمة بشكل إيجابي في المجتمع العالمي.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Describe any earlier efforts to resolve this matter or the reasons no such  
efforts were pursued.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

What specific remedy or corrective action are you seeking?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_



# Complaints and Grievances Committee

Edison International Academy  
LLC

**In the name of God, the most Merciful, the most Compassionate**

-In harmony with the instructions of the Ministry of Education and Higher Education and keeping pace with the developments implemented by the Ministry to provide state of the art strategies and to improve the educational process, the management of Edison International Academy LLC decided to assign a committee entitled the "Complaints and Grievances Committee" in charge of handling complaints and grievances filed by parents or employees and school employees in accordance with the policies adopted under the auspices of the Ministry of Education and Higher Education. The committee will follow up



on complaints and grievances and find appropriate solutions in light of the regulations, policies and circulars issued by the Ministry, in such a manner that would better improve the relationship between the school, the student, the parents, and the employees, giving thus being fair to all and achieving full satisfaction to all.

- Therefore, the school administration **decided the following:**

### **Article One:**

A committee shall be formed entitled "the Complaints and Grievances Committee" consists of the following members:

Chairman of the Committee	Mrs. SARA ALMALKI
Vice President	Mrs. MARYAM WHITE.
Member	Mr. KOSHY JOHN
Member	Mrs. Maha Mansour
Member	Mr. Enes Hammudi
Member	Mrs. Razan Haitham
Member	Mrs. Yousra Lakhal.
Member	Mrs. April Mendez
Legal Affairs	Mr. Nasser Mohamed Eid

### **Article Two:**

The committee is responsible for examining and monitoring complaints submitted by parents or school staff and employees.



### **Article Three:**

1. The members of the Committee shall be independent in the performance of their duties, and no person in the school may interfere in the work of the Committee or in the decisions it takes.
2. The regulations and policies implemented by the school and accredited by the ministry shall constitute the reference in the decisions made by the committee, which are as follows:
  - (a) The policies adopted by the school (fee policy, student registration and admission policy, and parents' policy).
  - (b) Circulars and policies of the Ministry of Education and Higher Education.
  - (c) The Qatari Labour Law, and the amendments, and the penalties regulations related to employees and workers.

### **Article Four:**

The complaint or grievance is submitted to the school administration or through the platform used by the school, using the official form designated by the Ministry. In it, the details and reasons for the complaint are mentioned, and the complaint must include the following information:

- 1- The name of the plaintiff or complainant.
- The complaint is submitted on the specified form provided by the Ministry (a copy of this form is given to the legal guardian). The procedures followed and the outcomes reached are documented on the form, and it is signed by the school principal or deputy and the complainant.
- 2- The reasons on which the complaint or grievance is based.
- 3- The precise demands of the plaintiff or the complainant.
- 4- The appropriate means for the plaintiff or complainant to receive notifications and procedures related to the consideration of the complaint whether through email, phone, or other agreed-upon communication methods .

### **Article Five:**

- The school's registration officer records the complaint or grievance immediately upon receipt with a serial number in the register designated for this purpose. The date of receiving the complaint, the complainant's details, and the expected date for the closure and resolution of the complaint are documented in this register. The complaint is handed over to the committee within (24) hours for examination, conducting the necessary investigation, and scheduling a meeting with the complainant or legal guardian, along with the anticipated date for closure.
- The Student Affairs Coordinator at the school is responsible for submitting the complaint to the Chairman of the Committee and the members within a 'working





day' from the date of its entry in the register, and the Chairman of the Committee shall set the date of a meeting to consider the complaint in coordination with the members of the Committee, within 'two working days' from the date of his reception.

#### **Article Six:**

- Committee members are responsible for preparing and collecting evidence, statements, and reports related to the complaint
- An appointment is scheduled with the complainant to present the investigation findings and the solutions decided by the committee. The opinion of the legal guardian is recorded regarding the procedures taken and their satisfaction or dissatisfaction with them.
- After resolving the complaint, a text message is sent to the legal guardian to notify them of the closure of the complaint. The complaint is then retained in the complaint file (along with any penalties and sanctions,
- if applicable) in the student's or employee's record. The complaint and its attachments are uploaded to the designated email provided by the Ministry.
- If resolution or closure is not possible due to the dissatisfaction of the legal guardian, the matter is escalated to the Ministry with all the attachments and reports for their review.

#### **Article Seven:**

- The committee forms working teams to study the most widespread problems and present proposed solutions to prevent their recurrence or spread. It also develops an action plan to minimize the spread of bullying or conflicts among students.
- The committee is responsible for submitting a quarterly report on its performance, including a count of resolved and closed complaints, as well as those that remain unresolved.
- Conducting an annual survey to assess the satisfaction of parents with the committee's work.

#### **Article Eight:**

When considering a complaint or grievance, the Committee may take the following actions:

- (a) Accept and consider information from the complainant by way of oral or written statement.
- (b) Summoning concerned individuals during meeting to present any related evidence.
- (c) To question any person appearing before it in any matter relating to the merits of the complaint.



- (d) Giving individuals instructions not to disclose any information presented to the Committee.
- (e) Approval to amicable solutions on the merits of the complaint.
- (f) To exercise any powers and issue any orders it deems necessary for the consideration of the complaint or for the performance of its role.
- (g) Develop appropriate and satisfactory solutions and take all measures impartially and transparently.

**Article Nine:**

1. The Committee assigns one of its members to investigate a specific subject or issue within its competence and present the result to the Committee.
2. The Committee requests such data and evidence as it deems necessary, and invites any representatives of the complainant to obtain any clarifications it deems necessary.

**Article Ten:**

1. The committee shall decide on the complaint within a period not exceeding three business days from the date of initiating the complaint, unless the nature of the complaint requires an extension, provided that the total duration does not exceed one week from the date of submitting the complaint. The committee's decision must include a summary of the complaint, the reasons for its decision, and it is signed by the school principal or their deputy. The complainant is notified for awareness and to sign the decision.
2. The Student Affairs Coordinator records in the register designated for this purpose the committee's decision on the complaint and the date of notifying the complainant or the aggrieved party.

**Edison International Academy  
LLC**



## سياسة إجراءات شكاوى المدارس

### 1 الأساس المنطقي:

نحن في أكاديمية إديسون انترناشيونال ، نهدف إلى إدارة الإجراءات اليومية بفعالية وكفاءة ، ونحن ندرك أن بعض المواقف قد يتم حلها بشكل غير مرضٍ لأولياء الأمور والطلاب والمدرسة. تهدف هذه السياسة إلى تنظيم الإجراءات ، في حال رغبة ولي أمر أو طالب بتقديم شكوى رسمية.

### 2 الهدف:

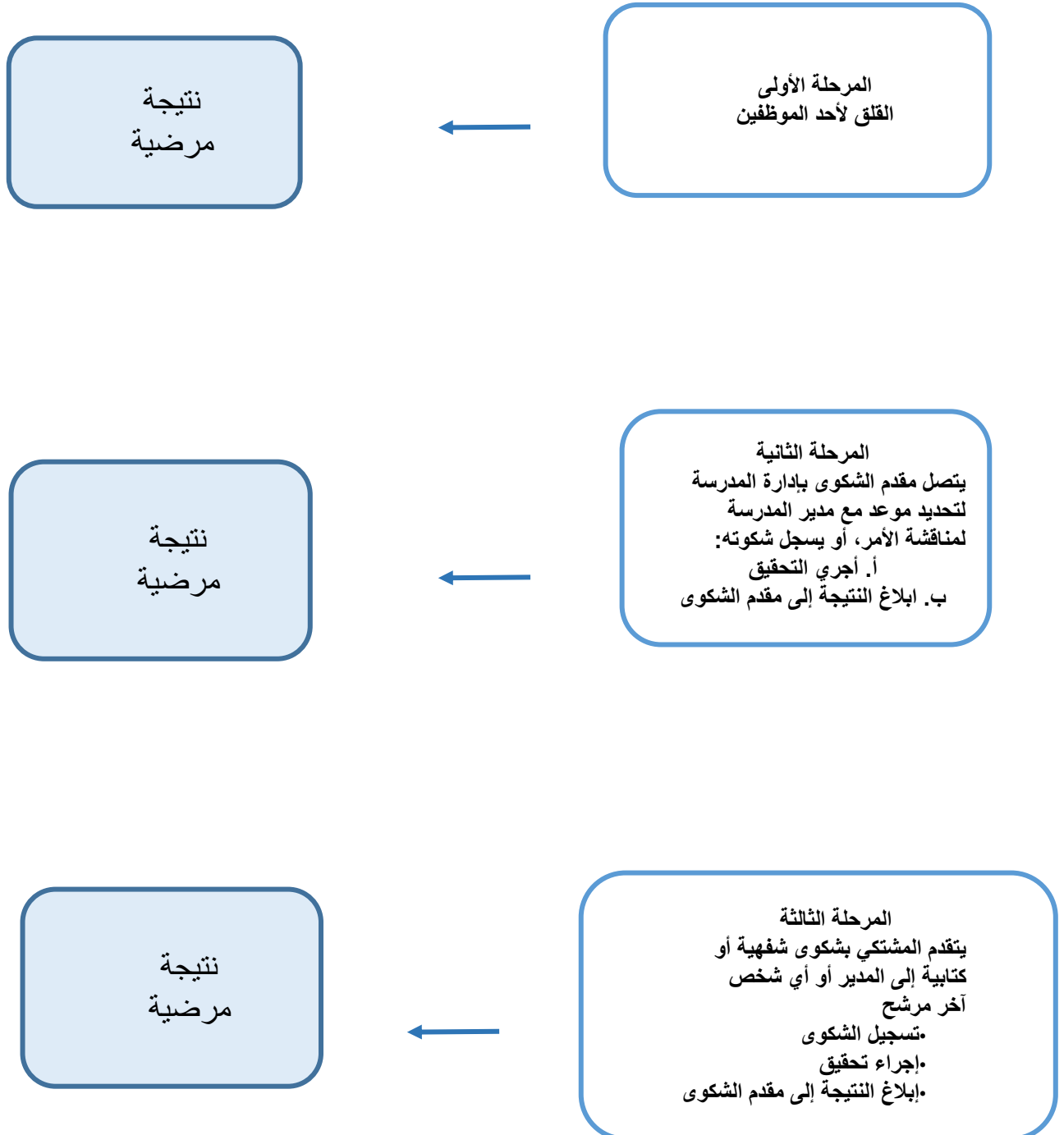
الهدف من هذه السياسة، هو شرح حقوق ومسؤوليات الطلاب وأولياء الأمور والمدرسين والمدرسات. وتساعد هذه السياسة الجميع على إدراك أن المسؤوليات تقع على عاتق بعضها البعض وأن هناك إجراءات معينة يجب اتباعها في حال وجود أي شكوى يتم تقديمها

### 3 مبادئ عامة :

1. يجب التعامل مع أي شكوى يتم تقديمها ، وإعطاء الوقت اللازم لمقدم الشكوى ليشعر أنه تم التعامل مع الأمر بشكل صحيح. ومن المهم أن يثق مقدم الشكوى في هذه الإجراءات وأن يعلم بأنه سيتم التحقيق في الأمر التعامل مع شكوته في أسرع وقت ممكن.
2. فإن أكاديمية إديسون انترناشيونال تهتم بالظروف الفردية لمقدم الشكوى. ولا ينبغي استبعاد أي شخص بسبب الصعوبات التي قد يواجهها في تمثيل نفسه.
3. تعمل أكاديمية إديسون انترناشيونال على أن تكون جميع المعلومات الأساسية وإجراءات تقديم الشكوى معروفة ومتاحة للجميع.
4. التحقيق في الشكوى لا يتعامل مع المسائل التأديبية للموظفين. ومع ذلك ، إذا تم التوصل ، أثناء التحقيق في الشكوى ، إلى أنه ينبغي بدء الإجراءات التأديبية ، فسيتم التعامل مع ذلك بشكل منفصل من خلال سياسة انضباط الموظفين بالمدرسة
5. يجب على جميع موظفين أكاديمية إديسون انترناشيونال الحفاظ على سرية المعلومات خلال المحادثات والمراسلات في جميع الأوقات. ويجب على جميع أطراف الشكوى تبادل المعلومات سيكون ضرورياً في حال إذا أراد مقدم الشكوى التحقيق بشكل عادل ، لذلك يجب أن يشعر ولي الأمر بالثقة في أن الشكوى لن تضر بأطفالهم.
6. يجب تسجيل جميع الشكاوى الرسمية ومتابعتها وتقييمها من قبل أكاديمية إديسون انترناشيونال.



#### 4 - طريقة اجراء التعامل مع الشكاوى:



## المرحلة 1 - مناقشة المخاوف مع أحد موظفي المدرسة

### مناقشة مشكلة مقدم الشكوى

وجود موظف للرد على الشكوى وتزويد مقدم الشكوى بالمعلومات اللازمة في غضون 5 أيام عمل



### المرحلة الثانية – بحث مديرة المدرسة



يجب على مقدم الشكوى إبلاغ مدير المدرسة بالشكوى كتابيًا



يقوم مدير المدرسة بتلقي الشكوى في غضون 3 أيام عمل



يقوم مدير المدرسة ترتيب موعد لمناقشة الشكوى مع مقدم الشكوى



يجب على مدير المدرسة الرد على الشكوى كتابيًا في غضون 10 أيام عمل من استلام الشكوى



### المرحلة 3 – النظر من قبل المدير العام



يجب على مقدم الشكوى استكمال نموذج الشكوى وإعادته إلى المدرسة



يقوم مدير المدرسة بإقرار الاستلام وإرسال نموذج الشكوى إلى المدير العام في غضون 3 أيام عمل



مناقشة الشكوى من قبل المدير العام ومدير المدرسة



رد مدير المدرسة على نتيجة المناقشة إلى مقدم الشكوى كتابيًا في غضون 10 أيام عمل من استلام الشكوى. هذا القرار نهائي.

اسم الطالب \_\_\_\_\_

الصف \_\_\_\_\_

اسم ولي الأمر \_\_\_\_\_

توقيع ولي الأمر \_\_\_\_\_

التاريخ \_\_\_\_\_







EDISON

EDISON International Academy  
Al Markhiya

"Empower students to learn for life and strive for excellence  
so that they can contribute positively to the global society"

تمكين الطلاب من التعلم مدى الحياة والسعي إلى تحقيق التميز حتى يتمكنوا  
من المساهمة بشكل إيجابي في المجتمع العالمي.

---

---

---

---

---

---

---

يرجى توضيح أي محاولات سابقة لحل هذه المسألة أو ذكر الأسباب التي حالت دون القيام  
بأي جهود سابقة لحلها.

---

---

---

---

---

---

---

ما هو الإجراء التصحيحي أو الحل المحدد الذي تسعى للحصول عليه؟

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

التوقيع: \_\_\_\_\_

التاريخ: \_\_\_\_\_



# لجنة الشكاوي والتظلمات أكاديمية اديسون انترناشيونال ذ م م

بسم الله الرحمن الرحيم

- تماشياً مع تعليمات وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي ومواكبة التطورات التي تشهدها الوزارة لتقديم كل ما هو جديد و افضل لسير العملية التعليمية قررت إدارة أكاديمية اديسون انترناشيونال ذ م م تشكيل لجنة تسمى لجنة الشكاوي والتظلمات للبت في الشكاوي والتظلمات التي يقدمها أولياء الأمور أو الموظفين والعاملين بالمدرسة وفقاً للسياسات المعتمدة تحت رعاية وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي، تكون مهمتها متابعة الشكاوي





والتظلمات ووضع الحلول المناسبة في ظل اللوائح والسياسات والتعاميم التي تصدرها الوزارة وبما يساهم بالارتقاء في العلاقة بين المدرسة والطالب وولي الامر وكذلك الموظفين وإعطاء كل ذي حق حقه وتحقيق الرضى التام بين الجميع .

- لذا قررت إدارة المدرسة ما يلي :

### المادة الأولى :

تشكل لجنة تحت اسم لجنة الشكاوى والتظلمات وفقاً للتشكيل التالي:

رئيس اللجنة	الاستاذة/ سارة المالكي
نائب الرئيس	الأستاذة / مريم وايت .
عضو	السيدة / مها منصور .
عضو	السيد / أنس حمودي .
عضو	السيدة / رزان هيثم
عضو	السيدة / يسرى لكحل .
عضو	السيدة / أبريل مينديز .
الشؤون القانونية	السيد/ ناصر محمد عيد

### المادة الثانية :

تتولى اللجنة فحص ومتابعة الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور أو الموظفين والعاملين بالمدرسة .

### المادة الثالثة :

- 1- أعضاء اللجنة مستقلون في أداء واجباتهم، ولا يجوز لأي شخص بالمدرسة التدخل في عمل اللجنة أو في القرارات التي تتخذها.
- 2- المرجع في قرارات اللجنة هو اللوائح والسياسات التي تنتهجها المدرسة والمعتمدة من الوزارة والتي تتمثل في الاتي :
  - (أ) السياسات المعتمدة بالمدرسة ( سياسة الرسوم ، وسياسة تسجيل وقبول الطلاب ، وسياسة أولياء الامور ) .
  - (ب) تعاميم وسياسات وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي .
  - (ت) قانون العمل القطري وتعديلاته ولوائح الجزاءات .

### المادة الرابعة:

تُقدم الشكاوى أو التظلم من صاحب الشأن، إلى إدارة المدرسة ، أو على المنصة المستخدمة بالمدرسة وذلك على النموذج الرسمي المخصص من الوزارة ، ويتم فيها ذكر تفاصيل الشكاوى واسبابها، ويجب أن تشمل الشكاوى على البيانات التالية:

- 1- اسم الشاكي أو المتظلم وبياناته ( رقم الهاتف - الايميل ) .
- 2- تقديم الشكاوى على النموذج المحدد من الوزارة ( يتم تسليم ولي الامر نسخة من هذا النموذج ) ويتم كتابة الإجراءات المتبعة وما تم التوصل اليه على النموذج وتوقيع مدير المدرسة او نائب المدير والمتقدم بالشكاوى . .
- 3- الأسباب التي بني عليها الشكاوى أو التظلم .



- 4- طلبات الشاكي أو المتظلم على سبيل التحديد.
- 5- الوسيلة المناسبة للشاكي أو المتظلم لتلقي الإخطارات والاجراءات المتعلقة بنظر الشكوى ، سواء كان عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو غيرها من وسائل التواصل المتفق عليها .

### المادة الخامسة :

- تُقيد منسقة التسجيل بالمدرسة الشكوى أو التظلم فور ورودها برقم مسلسل، في السجل المعد لهذا الغرض، يدون فيه تاريخ استلام الشكوى، وبيانات الشاكي والتاريخ المتوقع للإغلاق والبت في الشكوى ، وتسلم الشكوى للجنة خلال (24) ساعة لفحصها واجراء التحقيق اللازم وتحديد موعد الاجتماع مع ولي الامر او الشاكي والموعود التوقع للإغلاق .
- يتولى منسق شئون الطلاب بالمدرسة تسليم الشكوى إلى اللجنة والاعضاء خلال "يوم عمل" من تاريخ قيدها في السجل، ويحدد رئيس اللجنة موعد اجتماع لنظر الشكوى بالتنسيق مع أعضاء اللجنة، وذلك خلال "يومين عمل" من تاريخ عرضها عليه.

### المادة السادسة :

- يقوم أعضاء اللجنة بتجهيز وجمع الأدلة والافادات والتقارير المتعلقة بالشكوى .
- يتم تحديد موعد مع الشاكي وعرض ما تم من تحقيق والحلول التي قررتها اللجنة وتدوين رأي ولي الامر فيما تم من إجراءات ومدى رضاه عنها من عدمه .
- بعد الانتهاء من الشكوى وحلها يتم ارسال رساله نصية لولي الامر بإغلاق الشكوى ويتم الاحتفاظ بالشكوى بملف الشكاوي ، (والاحتفاظ بالجزاءات والعقوبات إن وجدت ) بملف الطالب أو الموظف ، ويتم رفع الشكوى ومرفقاتها على الإيميل المخصص من الوزارة .
- في حالة تعذر الحل أو إغلاق الشكوى لعدم رضاه ولي الامر يتم رفع الامر للوزارة مع كافة المرفقات والتقارير لإبداء الرأي .

### المادة السابعة :

- تقوم اللجنة بتشكيل فرق عمل لدراسة المشاكل الأكثر انتشاراً وعرض الحلول المقترحة لتفادي تكرارها أو انتشارها واعداد خطة عمل للحد من انتشار ظاهرة التنمر او التشاجر بين الطلاب .
- كما تتولى اللجنة رفع تقرير ربع سنوي عن أداء اللجنة يتضمن حصر عدد الشكاوى التي تم حلها وغلقها والتي لم يتم غلقها .
- اعداد استطلاع سنوي لقياس مدى رضى أولياء الأمور حول عمل اللجنة .

### المادة الثامنة :

للجنة عند نظر الشكوى أو التظلم اتخاذ الإجراءات التالية:

- (أ) قبول معلومات من الشاكي على سبيل الإفادة الشفهية أو المكتوبة والنظر فيها.
- (ب) تكليف أي شخص معنى للمثول أمامها بالاجتماع ليُقدم ما قد يكون لديه من أدلة.
- (ت) سؤال أي شخص يمثل أمامها في أي أمر يتعلق بموضوع الشكوى .
- (ث) الأمر بعدم إفشاء أي معلومات يتم الإفصاح عنها للجنة.
- (ج) الموافقة على الحلول الودية بشأن موضوع الشكوى .
- (ح) ممارسة أي صلاحيات وإصدار أي أوامر تراها ضرورية لنظر الشكوى أو لأداء دورها .
- (خ) وضع الحلول المناسبة والمرضية واتخاذ كافة التدابير بكل حيادية وشفافية.



### المادة التاسعة :

- 1- اللجنة أن تكلف أحد أعضائها ببحث وتحقيق موضوع معين أو مسألة محددة مما يدخل في اختصاصاتها، وعرض النتيجة على اللجنة.
- 2- اللجنة أن تطلب ما تراه لازماً من بيانات وأدلة، ولها أن تدعو من ترى حضوره من ممثلي الشاكي للحصول على أي إيضاحات تراها ضرورية.

### المادة العاشرة :

- 1- تبت اللجنة في الشكوى خلال مدة لا تزيد على ثلاثة أيام عمل من تاريخ بدء تقديم الشكوى ، ما لم تقتض طبيعة الشكوى مدتها لمدة أخرى، على ألا تجاوز في مجموعها اسبوع من تاريخ تقديم الشكوى ، ويجب أن يشتمل قرار اللجنة على ملخص لموضوع الشكوى، والأسباب التي بُني عليها، ويوقع القرار من مدير المدرسة أو نائبه ، ويُخطر به الشاكي للعلم والتوقيع على القرار .
- 2- يُقيد منسق شئون الطلاب في السجل المعد لهذا الغرض قرار اللجنة الصادر في الشكوى وتاريخ إخطار مقدم الشكوى أو المتظلم بها .

-3

اكاديمية اديسون انترناشيونال ذ م م

