

Policy and Procedure: Complaints Policy

سياسة و إجراءات: سياسة الشكاوى

Date of issue : 9/2018	Last Review Date: 08/2024	Next Review Date: 08/2025
Code: AD-02	Approval: School Principal	

Policy

MBK School fully recognizes that differences occur in all organizations and systems. All complainants have a right to make a complaint and have it dealt with fairly and promptly. Everyone involved in complaint investigations will be treated in a fair and non-threatening manner. The School environment should be that all stakeholders should be able to bring forward and concerns and be confident that matters will be dealt with fairly.

Scope

All School Community members.

Responsibilities

- School Principal
- School Supervisor
- Child Protection Officer
- Health and Safety Officer
- Administration Supervisor
- HR Department
- All staff, students and parents.

Purposes

- To handle complaints equitably, promptly and appropriately.
- To provide procedures for making and handling different kinds of complaints.
- To ensure that appropriate communication and consultation occurs in the complaint resolution process.

Definitions

السياسة

ندرك في مدرسة محمد بن خالد للأجيال "MBK" أن الخلافات تحدث في كل المنظمات و الأنظمة. يملك كل أصحاب الشكاوى الحق في تقديم شكوى، و في التعامل معها بشكل عادل و فوري. و يتم معاملة كل شخص معني بالتحقيق في الشكاوى بصورة عادلة و بطريقة لا تمثل تهديداً. يجب أن تكون البيئة المدرسية مشجعة على تعبير جميع الأفراد ذوي العلاقة عن أية شكوى، و على استشعار الثقة بأنه سيتم التعامل مع كافة الأمور بشكل عادل.

النطاق

كل أعضاء المجتمع المدرسي

المسؤوليات

- مدير المدرسة
- المشرف المدرسي
- مسؤول حماية الطفل
- مسؤول الأمن و السلامة
- المشرف الإداري
- قسم الموارد البشرية
- كل طاقم العمل، و الطلبة، و أولياء الأمور

الأهداف

- التعامل مع الشكاوى بصورة عادلة، و عاجلة، و ملائمة.
- توفير إجراءات لتقديم أنواع مختلفة من الشكاوى، و التعامل معها.
- ضمان حصول التواصل و الإرشاد المناسبين في عملية حل الشكاوى.

التعريفات

- الشكاوى: هي تعبير غير رسمي أو رسمي عن عدم الرضا عن تصرف، أو القصور في تصرف من قبل أحد الأفراد المعنيين.
- مقدم الشكاوى (المشتكي): هو الشخص الذي يقدم الشكاوى.

- **Complaint:** Is an informal or formal expression of dissatisfaction about actions or lack of actions by any stakeholder.
- **Complainant:** is a person making a complaint
- **Anonymous Complaint:** A verbal or written complaint by a person who does not reveal their identity.
- **Informal Complaint:** a verbally expressed complaint by an identified person.
- **Formal Complaint:** a written expressed complaint by an identified person.

Procedures

1. Anonymous complaints which are received must be communicated to the Principal but may not be investigated or acted upon. However, the principal will keep copies of such complaints on file.
2. All informal and formal complaints which are received are taken seriously, investigated and acted upon. Full written records should be kept by the recipient.
3. If a complainant has a concern about:
 - a) a specific subject or class, teaching, student attendance, achievement or behavioral issue, they should contact the appropriate team member.
 - b) an employee, they should contact the principal.
4. Complainants need to decide whether they wish to make an informal or formal complaint:

a) **Informal Complaint:**

- Contact by phone or meeting
- Discuss situation
- Discuss remedies
- Agree on actions
- Await implementation
- Agree on follow-up contact to review outcome

b) **Formal Complaint:**

- Write a letter or use the complaint form

- **الشكوى من مجهول:** هي الشكوى الشفهية أو المكتوبة المقدمة من شخص لم يفصح عن هويته.
- **الشكوى غير الرسمية:** هي الشكوى المعبر عنها شفهيًا من قبل شخص معرّف.
- **الشكوى الرسمية:** هي الشكوى المعبر عنها كتابيًا من قبل شخص معرّف.

الإجراءات:

1. يجب أن يتم إيصال الشكاوى من مجهول إلى المدير، ولكن قد لا يتم التحقيق فيها أو اتخاذ إجراء بشأنها. إلا أن المدير يحتفظ بنسخ من هذه الشكاوى في ملف.
2. يجب أخذ الشكاوى الرسمية و غير الرسمية التي يتم استلامها بجدية، و التحقيق فيها ، و اتخاذ إجراء يتعلق بها. و يجب الاحتفاظ بكافة السجلات المكتوبة لدى من يستلمها.
3. إن كان لدى مقدم الشكوى مسألة تتعلق بـ:
 - (أ) مادة، أو صف محدد ، أو التدريس، أو حضور الطلبة، أو شؤون النتائج أو السلوك؛ فيجب التواصل مع الفرد المناسب من الفريق.
 - (ب) موظف؛ فيجب التواصل مع المدير.
4. يجب أن يقرر مقدّم الشكاوى ما إن كانوا يريدون تقديم شكوى رسمية أو غير رسمية:

(أ) **الشكوى غير الرسمية:**

- التواصل عبر الهاتف أو خلال اجتماع
- مناقشة الوضع
- مناقشة الحلول
- الموافقة على الإجراء
- انتظار التنفيذ
- الاتفاق على الاتصال للاطلاع على المستجدات و مراجعة النتائج

(ب) **الشكوى الرسمية**

- كتابة رسالة أو استخدام استمارة الشكوى
- يتم إعطاء الرسالة/الاستمارة للشخص المعني، و يقوم هو بدوره بالإقرار بالشكوى.

- The letter/form is given to the person concerned, who acknowledges the complaint
- An investigation is conducted and meeting is held to discuss remedies and agree on actions
- Implementation occurs and a written reply is sent

5. Parents should either write directly to or phone staff members through the reception. They may need leave a contact phone number if the staff member is unavailable. Staff member must reply as soon as possible.

6. Staff should approach their line manager or principal by a meeting or writing an official email.

7. Guidance and support will be offered to individuals involved in a complaints investigation as necessary.

8. If a complainant is not satisfied with the outcome of an informal or formal complaint:

- a) dealt with by Supervisor, then they should make a formal complaint to the Principal.
- b) dealt with by Principal, then they should make a formal complaint to the School Board (School Board).

9. If a complaint is received from ADEK or MOE, it will be forwarded to the concerned staff member and resolved by mode of communication. The School Principal must be informed of any external complaints.

Confidentiality

All complaints must be dealt with in confidentiality.

Revision

This policy will be reviewed every 1 years or as needed if changes to complaints legislation dictate or there is a request for policy review from an internal or external source.

References

ADEK Policies regarding Complaints

Attachments and Related Material

- Communication Policy
- Health and Safety Policy

- يتم إجراء تحقيق، و عقد اجتماع، لمناقشة الحلول و الاتفاق على الإجراءات.
- يتم تنفيذ الإجراء، و إرسال رد مكتوب.

5. يجب على أولياء الأمور الكتابة لعضو طاقم العمل أو الاتصال به عبر استقبال المدرسة، و يمكن أن يحتاجوا إلى إبقاء أرقام هواتفهم للتواصل لاحقاً إن لم يكن عضو طاقم العمل متواجداً.

و يجب على عضو طاقم العمل الرد في أسرع وقت ممكن.

6. يجب على أعضاء طاقم العمل التوجه إلى مدرائهم المباشرين أو المدير، و عقد اجتماع أو كتابة رسالة بريد إلكتروني رسمية.

7. يتم تقديم التوجيه و الدعم للأفراد المعنيين بالتحقيق في الشكاوى عند الحاجة.

8. إن لم يكن مقدم الشكاوى راضياً عن نتيجة شكاوى رسمية أو غير رسمية:

- (أ) يتم التعامل معها من قبل المشرف؛ فيجب تقديم شكاوى رسمية إلى المدير.
- (ب) يتم التعامل معها من قبل المدير، فيجب تقديم شكاوى رسمية إلى مجلس الأمناء.

9. إن تم استلام شكاوى من دائرة التعليم و المعرفة-أبوظبيي "ADEK" أو وزارة التربية و التعليم، يتم تحويلها إلى الموظف المعني، و حلها عن طريق التواصل. و يجب أن يتم إبلاغ مدير المدرسة حول أية شكاوى خارجية.

السرية

يجب ان يتم التعامل مع كافة الشكاوى بصورة سرية.

المراجعة

ستتم مراجعة هذه السياسة كل 1 سنوات، أو عند الحاجة بسبب سنّ تغييرات في الأنظمة، أو عند صدور طلب داخلي لمراجعة السياسة.

المراجع

سياسات دائرة التعليم و المعرفة-أبوظبيي "ADEK" المتعلقة بالشكاوى.

المرفقات و المواد المرتبطة

- سياسة التواصل

- سياسة الأمن و السلامة

- استمارة الشكاوى



- Complaint Form





School Complaint Form

Name: _____

Complainant: () Staff () Parent () Other

Complaint with: () Teacher () School Service () Other Staff

Area of Complaint: _____

Details of Complaint:

Date: _____ Time: _____ Location: _____

Description of the complaint:

I, _____, hereby verify that the details written by me above are true and correct to the best of my knowledge.

Signature: _____ Date: _____

On behalf of the School:

Name of recipient of the complaint: _____ Position: _____

Signature: _____

Forwarded to: _____ Position: _____ Date: _____