



**COMPASS INTERNATIONAL SCHOOL
DOHA**

A NORD ANGLIA EDUCATION SCHOOL

Complaints Policy

Date	Review Date	Lead Policy writers	Leader responsible
12 September 2023	August 2024	Elizabeth Lamb	Elizabeth Lamb



Rationale

This policy and procedure aim to reassure parents and others with an interest in the school that:

- Any complaint against the school will be dealt with in a fair, open and responsive way, to achieve a speedy and satisfactory resolution; and
- The school recognises that a willingness to listen to questions and criticism and to respond positively can lead to improvements in school practices and provision for pupils.

Scope

Nord Anglia Education together with the Executive Principal set the direction and tone of the school in all that they do and are committed to working with parents in the best interests of their children's education. The purpose of the Complaints Policy is to address complaints raised by parents. The Policy covers all matters relating to the actions of staff employed in the school and the application of school procedures, where they affect individual pupils.

Where it becomes evident at an early stage that a matter should be dealt with according to other established procedures or appeals mechanisms, this Complaints Policy will be set aside in favour of the agreed procedure such as Safeguarding, Special Educational Needs, Admissions, or Bullying. The school will not deal with anonymous complaints (except for those concerning child protection matters), therefore these procedures do not provide for a resolution of anonymous complaints.

Your rights when making a complaint

In dealing with your complaint, we will ensure that you receive:

- Fair treatment;
- Courtesy;
- A timely response;
- Accurate advice;
- Respect for your privacy – complaints will be treated as confidentially as possible allowing for the possibility that we may have to consult with other appropriate parties about your complaint; and
- Reasons for our decisions.

Where the complaint is upheld, we will acknowledge this and address the complaint you have raised. If, after consideration, it is judged there are no grounds for your complaint, you will be advised accordingly.

Your responsibility when making a complaint

In making your complaint we would expect that you:

- Raise issues promptly;
- Treat our staff with respect and courtesy;
- Provide accurate and concise information in relation to the issues you raise; and
- Use these procedures fully and engage in them at the appropriate levels.



Rights of parties involved during the consideration

The process is non-adversarial and does not provide a role for any other statutory or non-statutory body.

The person making the complaint

The complainant may be accompanied by another person where it is accepted by the Executive Principal if this will assist in the consideration and resolution of the complaint.

Staff

Staff may seek advice from their line manager or other trusted colleague and may also be accompanied by another person where permitted by the Executive Principal and Human Resources Manager.

A member of staff who is directly referred to in a complaint will be provided with a written copy of the complaint and details of any information brought by the parent before being required to respond to the matters raised.

Legal Representation

Legal representation or representation by person(s) acting in a professional capacity is not permitted within this procedure. This procedure does not take away from the statutory rights of any of the participants.

Policy

Records of all conversations and meetings with parents/complainants to resolve formal complaints will be kept.

- At an informal stage, complaints will be recorded on iSAMS through the parent communication tab.
- At formal stages, complaints should be made in writing with records kept securely. Responses should also be given in writing with copies kept.
- If face-to-face meetings are held, minutes from the meeting should be kept.
- There may be rare occasions when, despite all the stages of the procedure having been followed, a parent remains dissatisfied. If the parent seeks to re-open the same issue, the school reserves the right to inform them in writing that the procedure has been exhausted and the matter is closed.

Informal Stage of Complaint

- On occasions, a parent may raise a concern directly with school staff without any formality. At this stage, it may be unclear whether the parent is making a complaint, seeking information or has misunderstood a situation. In any effect, the school aims to resolve the concern at this point speedily and effectively.
- At this stage, the concern may be dealt with immediately by the class teacher/teacher involved in the case of specialist lessons.



- To support the informal stage, the school's Ministry and Family Liaison may be involved to aid communication and translation.

Formal Stage of Complaint

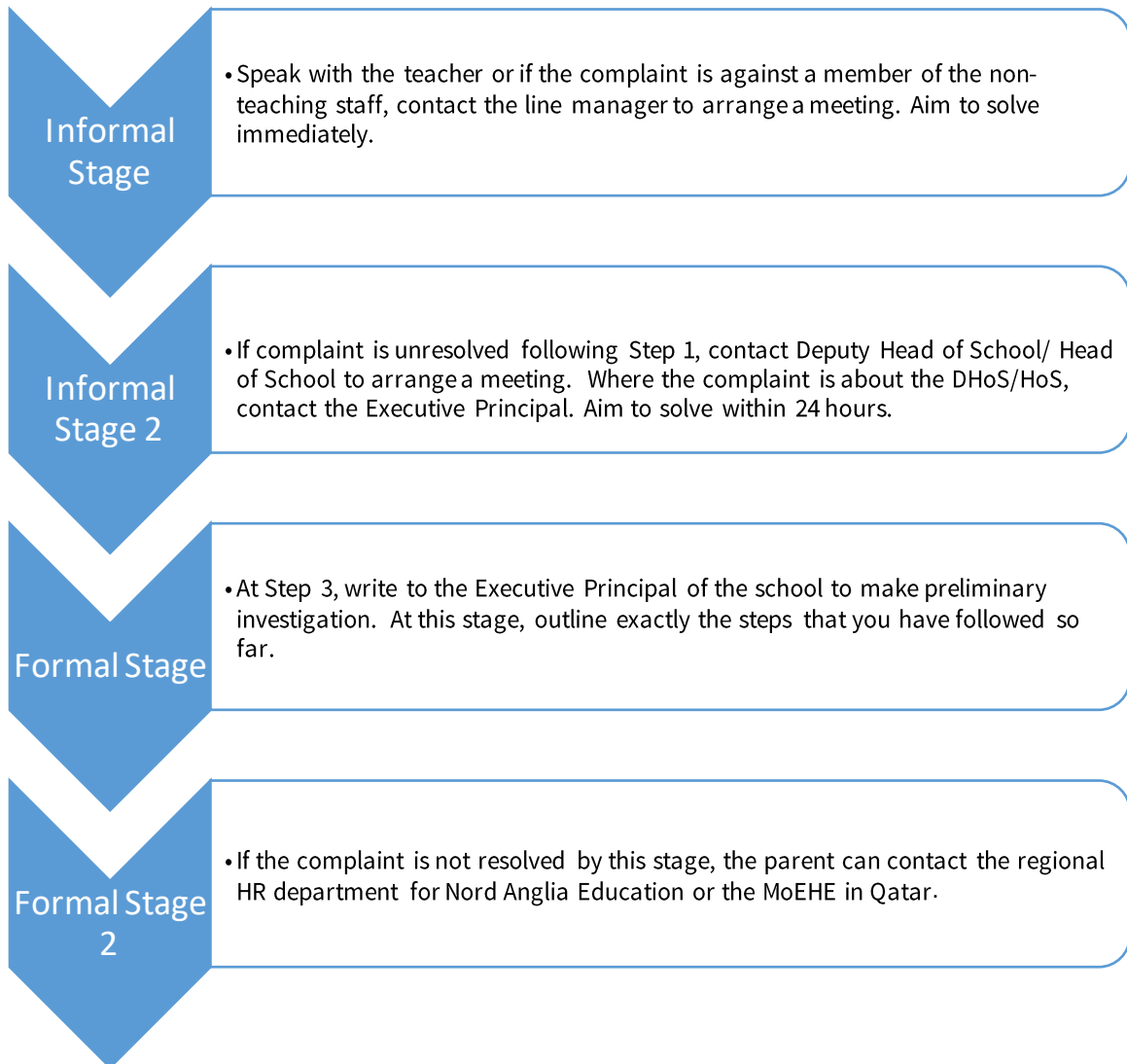
- If the concern is not resolved immediately, and a complaint is confirmed by the parent, the opportunity to discuss the matter with an appropriate member of staff will be given e.g., Deputy Head, Milepost/Phase Leader or Head of Subject. In the case of a complaint against the Head of Campus/School or Deputy Head, this stage will always be heard directly by the Executive Principal. Parents/complainants have the right to meet with a member of staff, giving 24 hours' notice.
- The member of staff will discuss the issue with the parent and those involved in school, to resolve the complaint as soon as possible. The parent will be informed of the outcome of the investigation and what action, if any, the school proposes to take.
- If the informal process has been exhausted and no satisfactory solution has been found within the school, the parent will be asked by the member of staff dealing with the complaint whether they wish for the complaint to be considered externally. In this case, the parents can contact:
 1. Richard Feehan Richard.Feehan@nordanglia.com
Richard is the Regional HR Director, Southeast Asia & Middle East at Nord Anglia Education.
 2. If all internal attempts to resolve the conflict are unsuccessful, the complainant may complain to the Ministry of Education and Higher Education via their online complaint system:
<https://privateschools.edu.gov.qa/Complaints/Pages/addcomplaints.aspx>

Withdrawing a Complaint

If a complainant wishes to withdraw his complaint, he will be asked to confirm the withdrawal in writing.



Complainant Flow Chart





COMPASS INTERNATIONAL SCHOOL
A NORD ANGLIA EDUCATION SCHOOL



COMPASS INTERNATIONAL SCHOOL
DOHA

A NORD ANGLIA EDUCATION SCHOOL

سياسة الشكاوى

مسؤول القيادة	محرر سياسة القيادة	تاريخ المراجعة	لتاريخ
إليزابيث لامب	إليزابيث لامب	أغسطس 2024	12 سبتمبر 2023



الهدف منها:

تهدف هذه السياسات والإجراءات لبث الطمأنينة في قلوب أولياء الأمور وغيرهم من أصحاب المصالح بالمدرسة وإخبارهم بما يلي:

- التعامل مع أي شكوى ضد المدرسة بطريقة منصفة ومنفتحة وسريعة الاستجابة، للتوصل إلى حل سريع ومرضي، و
- استعداد المدرسة للاستماع للأسئلة والانتقادات والرد بشكل إيجابي الأمر الذي من شأنه المساهمة في تحسين أداء المدرس وتوفير الخدمات للتلاميذ.

نطاق الاعمال

تقوم مؤسسة نورد أنجليا التعليمية بالتعاون مع المدير التنفيذي في محاولة للقيام بتحديد اتجاه المدرسة وأسلوبها في كل ما يفعلونه، كما أنهم ملتزمون بالعمل مع أولياء الأمور لتحقيق أفضل مصلحة لتعليم أطفالهم. ويكمن الغرض وراء وضع سياسة الشكاوى المطروحة في معالجة الشكاوى التي يقدمها أولياء الأمور. حيث تغطي هذه السياسة جميع المسائل المتعلقة بتصرفات الموظفين العاملين في المدرسة وتطبيق الإجراءات المدرسية التي تؤثر على التلاميذ.

وعندما تكون هناك ضرورة في مرحلة مبكرة في التعامل مع مسألة ما وفقا للإجراءات المعمول بها أو آليات الاستئناف الأخرى ستوضع سياسة الشكاوى هذه جانباً لصالح الإجراءات المتفق عليها مثل الحماية أو الاحتياجات التعليمية الخاصة أو القبول بالمدارس أو التمر. لن تتعامل المدرسة مع الشكاوى مجهولة المصدر (باستثناء تلك المتعلقة بمسائل حماية الطفل)، وبالتالي فإن هذه الإجراءات لا توفر حلاً للشكاوى مجهولة المصدر.

حقوقك عند تقديم شكوى

عند تقديمك لشكوى، سنضمن لك ما يلي:

- الإنصاف؛
- حسن الاستقبال؛
- الاستجابة في الوقت المناسب؛
- المشورة والنصح؛
- احترام خصوصيتك _ سيتم التعامل مع الشكاوى بقدر كبير من السرية، مما يتيح لنا إمكانية التشاور مع الأطراف المناسبة الأخرى بشأن شكاوك؛
- أسباب قراراتنا.

وفي حالة تأييد الشكوى، سنقر بذلك ونعالج الشكوى المقّمة. أما إذا تبين، بعد النظر، أنه لا يوجد أساس لشكاوك، فسيتم إبلاغك بذلك وتقديم المشورة لك على الفور.



مسؤوليتك عند تقديم شكوى

عند تقديم شكواك، نرجو منك:

- تقديم شكوتك على الفور.
- التعامل مع موظفينا باحترام ولطف.
- توفير معلومات دقيقة وموجزة فيما يتعلق بالشكوى.
- استخدام هذه الإجراءات بشكل كامل والمشاركة فيها.

حقوق الأطراف المشاركة أثناء النظر في الشكوى
لا تعد هذه العملية خصومة قضائية ولا تعطي دوراً لأي هيئة قانونية أو غير قانونية أخرى.

الشخص الذي يقدم الشكوى
يجوز أن يرافق مقدم الشكوى شخص آخر حيث يتم قبوله من قبل المدير التنفيذي إذا كان ذلك سيساعد في النظر في الشكوى وحلها.

الموظفون
يُمكن للموظفين طلب المشورة من مديرهم المباشر أو زميل آخر موثوق به، ويمكن أيضاً أن يكونوا برفقة شخص آخر حيثما يسمح بذلك المدير التنفيذي ومدير الموارد البشرية.

يُرود الموظف الذي تتم الإشارة إليه مباشرة في الشكوى بنسخة مكتوبة من الشكوى وتفاصيل أي معلومات يقدمها ولي الأمر قبل مطالبته بالرد على الشكوى المُقدّمة.

التمثيل القانوني
لا يُسمح بالتمثيل القانوني أو التمثيل من قبل شخص (أشخاص) يتصرف بصفة مهنية في هذا الإجراء. ولا ينتقص هذا الإجراء من الحقوق القانونية لأي من المشاركين.

السياسة

- سيتم الاحتفاظ بسجلات جميع المحادثات والاجتماعات مع أولياء الأمور/ مقدمي الشكاوى لحل الشكاوى الرسمية.
- في المراحل غير الرسمية، تُسجل الشكاوى على نظام إدارة اتفاقية تبادل المعلومات من خلال الموقع الخاصة بالتواصل مع أولياء الأمور.
 - في المراحل الرسمية، تُقدم الشكاوى كتابياً مع الاحتفاظ بالسجلات بشكل آمن. وتُقدم الردود كتابياً مع الاحتفاظ بنسخ منها.
 -
 - في حالة عقد اجتماعات وجهاً لوجه، تُحفظ حينئذٍ وقائع هذا الاجتماع.

إذا قد تكون هناك حالات نادرة يظل فيها ولي الأمر غير راضٍ، رغم القيام بكل المحاولات وإتباع جميع الإجراءات. سعى ولي الأمر لإعادة فتح نفس الموضوع، تحتفظ المدرسة بالحق في إبلاغهم كتابياً بأن الإجراء قد انتهى وأن الموضوع قد أُغلق.



مرحلة الشكوى غير الرسمية

- في بعض الأحيان، قد يبث ولي الأمر مخاوفه مباشرة مع موظفي المدرسة دون أي إجراء رسمي. في هذه المرحلة، قد يكون من الصعب تحديد ما إذا كان ولي الأمر يقدم شكوى، أو يسعى للحصول على معلومات، أو أنه أساء فهم الموقف. وعلى أية حال، تهدف المدرسة إلى حل المشكلة في هذه المرحلة بسرعة وفعالية.
- في هذه المرحلة، قد يتم التعامل مع المشكلة على الفور من قبل معلم الفصل/ أو الأخصائي الاجتماعي.
- لدعم المرحلة غير الرسمية، قد يتم إشراك إدارة المدرسة ولجنة الاتصال العائلي للمساعدة في التواصل والترجمة.

مرحلة الشكوى الرسمية

- إذا لم يتم حل المشكلة على الفور وتم تأكيد الشكوى من قبل ولي الأمر، تُمنح حينئذ الفرصة لمناقشة الأمر مع عضو مناسب من الموظفين، على سبيل المثال، نائب مدير المدرسة أو قائد المرحلة أو رئيس قسم المادة. أما في حالة وجود شكوى ضد رئيس الحرم الجامعي/المدرسة أو نائب المدير، يستمع دائماً المدير التنفيذي للشكوى في هذه المرحلة مباشرة. يحق للآباء/مقدمي الشكاوى مقابلة أحد الموظفين، بعد 24 ساعة من تقديم الإخطار.
- يناقش أحد الموظفين المشكلة مع ولي الأمر والمشاركين في المدرسة لحل المشكلة في أسرع وقت ممكن.
- تبلغ المدرسة ولي الأمر بنتيجة التحقيق والإجراء الذي تقترح المدرسة اتخاذه، إن وجد.
- وفي حالة استنفاد جميع المحاولات مع عدم الوصول لحل مرضٍ داخل المدرسة، فيسأل حينئذ الموظف الذي يتعامل مع الشكوى ولي الأمر عما إذا كان يرغب في النظر في الشكوى خارجياً. في هذه الحالة يمكن لأولياء الأمور التواصل مع:

1. ريتشارد فيهان Richard.Feehan@nordanglia.com
ريتشارد هو المدير الإقليمي للموارد البشرية في جنوب شرق آسيا والشرق الأوسط لدي مؤسسة نورد أنجليا التعليمية.
2. وإذا باءت جميع المحاولات الداخلية لحل النزاع بالفشل، فيمكن لمقدم الشكوى تقديم شكوى إلى وزارة التربية والتعليم العالي عبر نظام الشكاوى الإلكتروني الخاص بها:
<https://privateschools.edu.gov.qa/Complaints/Pages/addcomplaints.aspx>

سحب الشكوى

إذا رغب مقدم الشكوى في سحب شكواه، سيطلب منه تأكيد السحب كتابياً.



المرحلة غير
الرسمية

- وهي عن طريق التحدث مع المعلم أو إذا كانت الشكوى ضد أحد من غير أعضاء هيئة التدريس، فاتصل بالمدير المباشر لترتيب لقاء للوصول إلي حل فوري

مرحلة الشكوى
غير الرسمية 2

- إذا لم يتم حل الشكوى بعد الخطوة 1، فاتصل بنائب مدير المدرسة/ مدير المدرسة لترتيب اجتماع. عندما تكون الشكوى تتعلق بـ مدير المدرسة أو نائبه، فيرجي الاتصال بالمدير التنفيذي. لمحاولة حلها في غضون 24 ساعة

مرحلة الشكوي
الرسمية

- في الخطوة 3، اكتب إلى المدير التنفيذي للمدرسة لإجراء تحقيق أولي. في هذه المرحلة، حدد بالضبط الخطوات التي اتبعتها حتى الآن.

مرحلة الشكوى
الرسمية 2

- إذا لم يتم حل الشكوى في هذه المرحلة، فيمكن لولي الأمر الاتصال بقسم الموارد البشرية الإقليمي التابع لمؤسسة نورد أنجليا التعليمية أو وزارة التربية والتعليم العالي في قطر.