



5.18 : Complaint Policy

At IQRA School, we undertake to provide a friendly and safe environment in which pupils will be helped to achieve their potential, both academically and socially.

We believe that a close partnership between the school, parents and pupils is essential to ensure pupil progress and well-being. In support of this, parents are invited to enter a Home-School Agreement. This agreement sets out the school's aims and values, as well as the responsibilities and expectations of the school and parents and pupils.

Through our programme of meetings between parents and teachers, as well as through informal contact, we provide opportunities for parents to raise matters of concern. Whilst most concerns can be dealt with through informal discussions and phone calls, sometimes parents may feel that their concern is of a more serious nature and needs to be dealt through a formal complaints procedure.

Procedures for dealing with complaints:

Stage 1:

Initially the complaint has to be addressed through the homework diary. At this stage the teachers are responsible for resolving any issues within 1 working day.

Stage 2:

If the complaint is not resolved by the teacher through the homework diary, the parents may raise the matter to the social workers to help in resolving the matter. At this stage the social workers are responsible for resolving the matter within 2 working days and for recording the same through internal filing procedures.

If necessary, a meeting can be arranged between parents, the teacher and the social worker.

In case of involvement of more than one student in any case, all parents will be given separate appointments for meetings.

All meetings are recorded and filed through internal filing procedures.

At this stage, the social worker can determine if the complaint is resolved and record the same through internal filing procedures or he/she may escalate the matter to the management.

Stage 3:

In cases where the social worker escalates the matter to the management, the management will arrange a meeting with the parents as far as possible at a mutually convenient time. At the meeting and through discussion, the management will seek an acceptable outcome to the satisfaction of all parties involved.

In all cases, once the matter has been raised to stage 3, the principal has further three days to resolve the matter.

Stage 4:

If the matter is not resolved at stage 3, the principal will involve the relevant members of the "Complaint Committee" in the case. The principal will start official investigation by appointing an



investigating officer to gather evidence and conduct preliminary interviews. The staff involved will be officially informed that they are under investigation. The investigating officer will prepare and present confidential investigation report to the complaints committee.

The “Complaints Committee” will consider any written material, and may also give the person making the complaint and the social worker and staff an opportunity to state their case and to question the other side as deemed appropriate by the principal. The “Complaints Committee” will ensure that all parties are treated fairly.

The committee will reach a decision within three working days of receiving the case and will confirm it in writing, along with the reasons for their decision and inform the parents.

At any stage during the complaints procedure, either party reserves the right to refer the matter to MOE.

NB: Cases of extreme/ serious nature can be automatically escalated to stage 4 by the principal.

Complaints Committee

The complaints committee may comprise of any/all of the following members as required:

1. CEO
2. HR
3. Principal
4. Vice principal
5. Assistant Vice Principal
6. Social worker
7. Coordinator
8. Phase leaders
9. Finance manager
10. BSM



5.18: سياسة الشكاوى

في مدرسة اقرأ، نتعهد بتوفير بيئة ودية وأمنة يتم فيها مساعدة التلاميذ على تحقيق إمكاناتهم ، أكاديمياً واجتماعياً. نعتقد أن الشراكة الوثيقة بين المدرسة وأولياء الأمور والتلاميذ ضرورية لضمان تقدم التلاميذ ورفاههم. دعماً لهذا ، يتم دعوة أولياء الأمور لإبرام اتفاقية مدرسة منزلية. تحدد هذه الاتفاقية أهداف المدرسة وقيمها ، وكذلك مسؤوليات وتوقعات المدرسة وأولياء الأمور والتلاميذ.

من خلال برنامجنا للاجتماعات بين أولياء الأمور والمعلمين ، وكذلك من خلال الاتصال غير الرسمي ، نوفر فرصاً لأولياء الأمور لمناقشة الأمور المثيرة للقلق. بينما يمكن التعامل مع معظم المواضيع من خلال المناقشات غير الرسمية والمكالمات الهاتفية ، وعندما يشعر الآباء في بعض الأحيان أن مخاوفهم أو مشاكلهم ذات خطورة يجب معالجتها من خلال إجراء رسمي يتوجب عليهم تقديم شكوى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى:

المرحلة 1:

في البداية يجب معالجة الشكاوى من خلال دفتر الواجبات المنزلية وفي هذه المرحلة ، يكون المعلمون هم المسؤولون عن حل أية مشكلة خلال يوم عمل واحد.

المرحلة 2:

إذا لم يتم حل الشكاوى بواسطة المعلم من خلال دفتر الواجبات المنزلية ، فيجوز للوالدين رفع الأمر إلى الأخصائيين الاجتماعيين للمساعدة في حل هذه المسألة في هذه المرحلة ، يكون الأخصائيون الاجتماعيون مسؤولين عن حل المسألة في غضون يومي عمل و تسجيلها من خلال إجراءات التسجيل الداخلية. إذا لزم الأمر ، يمكن ترتيب لقاء بين أولياء الأمور والمعلم والأخصائي الاجتماعي.

في حالة تورط أكثر من طالب فسيتم منح جميع الآباء مواعيد منفصلة للاجتماعات.

يتم تسجيل جميع الاجتماعات وتحفظ من خلال إجراءات المدرسة للتسجيل الداخلية.

بعد هذه المرحلة ، يمكن للأخصائي الاجتماعي تحديد ما إذا كانت الشكاوى قد تم حلها وتسجيلها من خلال إجراءات التسجيل الداخلية أو قد يصعد الأمر إلى الإدارة.



المرحلة 3:

في الحالات التي يحول فيها الأخصائي الاجتماعي الأمر إلى الإدارة ، ستقوم الإدارة بترتيب اجتماع مع أولياء الأمور في وقت يناسب الجميع واثناء الاجتماع ومن خلال المناقشة ، ستسعى الإدارة إلى تحقيق نتيجة مقبولة لتراضي جميع الأطراف المعنية.

في جميع الحالات وبمجرد وصول الأمر إلى المرحلة 3 ، يكون لدى المدير ثلاثة أيام عمل أخرى لحل المشكلة.

المرحلة 4:

إذا لم يتم حل المسألة في المرحلة 3 ، فسيشارك المدير الأعضاء المعنيين في "لجنة الشكاوى" لحل القضية. ويبدأ المدير التحقيق الرسمي من خلال تعيين ضابط تحقيق لجمع الأدلة وإجراء المقابلات الأولية. وسيتم إبلاغ الموظفين المعنيين رسميًا بأنهم قيد التحقيق بها. سيقوم ضابط التحقيق بإعداد وتقديم تقرير تحقيق سري إلى لجنة الشكاوى.

ستنظر "لجنة الشكاوى" في أية مادة مكتوبة ، وقد تمنح أيضًا الشخص الذي يقدم الشكاوى والأخصائي الاجتماعي والموظفين فرصة لبيان قضيتهم و يتم استجواب الجانب الآخر حسب تعليمات المدير. ستضمن "لجنة الشكاوى" معاملة جميع الأطراف بشكل عادل.

سوف تتوصل اللجنة إلى قرار في غضون ثلاثة أيام عمل من استلام القضية وتؤكد ذلك كتابةً ، إلى جانب أسباب قرارهم وإبلاغ الوالدين.

في أية مرحلة من مراحل إجراءات الشكاوى ، يحتفظ أي طرف بالحق في إحالة المسألة إلى وزارة التعليم.

ملحوظة: يمكن تصعيد الحالات ذات الطبيعة القسوى / الخطيرة تلقائيًا إلى المرحلة 4 من قبل المدير.

لجنة الشكاوي

يجوز أن تتكون لجنة الشكاوى من أي / جميع الأعضاء المذكورين كما هو مطلوب:

1. رئيس مجلس الإدارة.
2. قسم الموارد البشرية.
3. المديرية.
4. نائبة المديرية.
5. مساعد نائبة المديرية.
6. الأخصائي الاجتماعي.
7. المنسق.
8. قادة المرحلة.
9. المدير المالي.
10. مدير الأعمال.