

# LOVEDALE INTL. KINDERGARTEN AL-WUKAIR, DOHA-QATAR



# PARENT COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURES 2024-2025

# Kindergarten Parents Internal Complaining Policy

#### Introduction:

We strive to provide a good education for all our children. The Principal and staffwork very hard to build positive relationships with all parents. It is important that the Kindergarten has procedures in place through which parents can exercise their right to complain about aspects of the Kindergarten's policy orpractice, if they have concerns which have not been resolved through the normal channels of communication. This policy sets out the procedures which the Kindergartenfollows in such cases.

If any parents have small concerns relating to the Kindergarten, we encourage them to talk to the child's class teacher immediately. We always seek to resolve any concerns æ quickly as possible, in the best interests of the child. In the vast majority of such cases, issues can be resolved to the satisfaction of parents without recourse to formal procedures.

If any parents have major concerns relating to the Kindergarten, you have to inform the grievance committee of Lovedale International Kindergarten before approaching the Ministry of Education Qatar.

#### Aims and objectives

The aims of this policy are to:

- Assure all parents that we will consider all concerns and complaints seriously.
- Set out how we will manage the complaints process.
- Make clear the roles and responsibilities of staff in responding to any complaints.
- Provide information to parents if they wish to make a complaint.

Kindergarten has introduced Grievance Committee for informing the Major Complaints officially.

**Committee Members** 

- 1) Principal
- 2) Two Teachers

## The Complaints Process:

If a parent is having any major concern about anything to do with the education or any other areas that they are facing at our Kindergarten, they should, in the first instance, call the reception for an appointment with the principal, for a meeting to solve the problem. Parents will be contacted within three working days with a formal response either by phone, in writing or at a face-to-face meeting with the committee.

Principal will inform the committee and will call back the parent for further discussion

along with the committee with the detail report.

The Principal will be considering such complaint very seriously and will investigate each case thoroughly and will conclude with a solution. Most complaints will be normally resolved by this stage. The final result will be communicated to the Parent.

The Principal will record, in writing, the details of the complaint and the outcome in a Complaint Log.

All formal complaints will be dealt with as promptly as possible, ideally between 2 and 5 work days as per the time lines detailed above.

## <u>Complaints to the Ministry of Education and Higher Education (MoEHE):</u>

If the complainant desires to approach MoEHE to register their concerns, they are required to fill the attached endorsement form and submit it to MoEHE, however the parents are recommended to seek the School Management for resolution of their concerns at the initial stage. The parents can also register their complaints through an email at complaints@edu.gov.qa.

#### **Evaluation**:

Each member of the complaints committee will be responsible for investigating the process of an unresolved complaint relating to their team, in order to evaluate the effectiveness of the process in handling the complaint in accordance with this policy.

Please see attached official complaint form.

#### الملاحق

## نموذج (1)

تقرير شكوى من الموظف المختص بإدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة						
Complainant				اسم ولي الأمر / الطالب:		
Complainant Phone#				رقم هاتف ولي الأمر/الطالب		
Against				ضد مدرسة/روضة:		
School\Kindergarten:	Manageme	nt				
	Acaden		إدارية			
			أكاديمية			
Category of the Issue:	Moral		أخلاقية	نوع المشكلة:		
	Safety & Security		أمن وسلامة			
	Violation of Valu	es 🖂	مخالفة للقيم			
			والهوية			
				<b>ملخص شكوى و</b> لي الأمر: 		
				معلومات عامة:		
				افادة المدرسة:		
			طفال الخاصة:	<b>إجراءات إدارة الم</b> دارس ورياض الأد		
				توصيات اختصاصي		
			•	<b>الإشراف/الموجه</b> الأكاديمي		
2023/	التاريخ		•	الاسم		
				التوقيع		
				توصيات فريق التحقق من		
				<b>شكاوى ومخالغات</b> المدارس		
				الخاصة		
	التاريخ			اسماء أعضاء الفريق		
				التوقيع		
				توصيات رئيس فريق التحقق		
	من شكاوى ومخالفات					
	المدارس الخاصة					
				0		

نموذج (2)

Sic.

Complainant:  الكرار    Complainant Phone#: •  الكرر /    Against	تقرير مدرسي	درسي عن شکوی					
Complainant Phone#  •    Against	تاريخ فتح الشك	ح الشكوى:					Date:
معينانية الشكاوى بالمدرســـة/الروضــة بأن جميع البيانات المدونة صـحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو كاف الإجراءات الواردة أعلده تم تنفيذها. بذلك. بديك ي حلة عدم مصـداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض بيذك.	اسم ولي الأمر /	، الأمر / الطالب:				Complainant:	Comp
معن الذري المدرسية المركزي المدرسية بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو الم الجذة الشـكاوي بالمدرسـة/للروضـة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو الم الجذة الشـكاوي بالمدرسـة/للروضـة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو الم الجذة الشـكاوي بالمدرسـة/للروضـة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو الم الجذاة الشـكاوي بالمدرسـة/للروضـة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو الم الم الم الم الم الم المركزي أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض مرابة.	رقم هاتف ولي الطالب:	ب ولي الأمر /				int Phone#: •	Complainant Phone#
عالی میدانده  المالی میدانده    Academic  المالي مدانده    المالي وسلامة  المالي وسلامة    Safety & Security  مخالفة للقيم    مدافة للقيم  مخالفة للقيم    والهوية  المالي وسلامة    تم التابعا من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة    تم التابعا من قبل لجنه الشكاوى المدرسة لحل المشكلة    تم التابعا من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة    تم ولي الامز    تم ولي الامز    مع ولي الامز    مع ولي الامز    مع ولي الامز    عامى بلجنة الشكاوى المدرسية    مع ولي الامز    مع ولي الامز    مع ولي الامز    مع ولي الامزد    مع ولي الوزدة بالشكوي ولي الامزد    مع ولي الوزدة بالشكوي أو تغيير الأكوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلاذها ويعرخ    مع ولي الرابع    مع ولي الرابع    مع ولي ال	ضد مدرسة/روه	سة/روضة:	1			lergarten:	
عند المعني			إدارية	$\square$	Management		
يمد الفت للقيم، المدرسة للمراسة للعالم المدرسة المستكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض يذلك. البه مع ولي الأمر: البه مع ولي الأمر: البه مع ولي الأمر: بذلك، بذلك،			أكاديمية	$\mathbf{X}$	Academic		
لمن وسلامة للقيم، المحالية للقيم، المحالية للقيم، المحالية للقيم، المحالية للقيم، محالفة للقيم، والهوية المدرسة لحل المشكلة والهوية عن قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة تم اتباعها من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة البه مع ولي الأمر: البه مع ولي الأمر: كافة الإجراءات الواردة أعلده تم تنفيذها. في حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض وينة.	-1-1-1		أخلاقية	$\square$	Moral	the leave	Satagami of the James
والهوية والهوية تم اتباعها من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة خاص بلجنة الشكاوى المدرسية اليه مع ولي الآمر: اليه مع ولي الآمر: فلمة الإجراءات الواردة أعلده تم تنفيذها. ولفة الإجراءات الواردة أعلده تم تنفيذها. بقي حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض بذلك.	نوع المشكلة:	ىكلة:	أمن وسلامة			the issue:	ategory of the issue:
تم اتباعها من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة خاص بلجنة الشكاوى المدرسية اليه مع ولي الامر: Endorse في حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض ونية. بذلك.			مخالفة للقيم		Violation of Values		
خاص بلجنة الشكاوى المدرسية اليه مع ولي الامر: مساء لجنة الشـكاوى بالمدرســة/الروضــة بأن جميع البيانات المدونة صــحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو كلفة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها. بفي حالة عدم مصـداقية البيانات الواردة بالشـكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض بذلك.			والهوية				
Endorse ساء لجنة الشــكاوى بالمدرســة/الروضــة بأن جميع البيانات المدونة صــحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشـكو كلفة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها. بفي حالة عدم مصـداقية البيانات الواردة بالشـكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض ونية. بذلك.						خاص بلجنة الشكاوى	لجنة الشكاوى المدرسية
ساء لجنة الشــكاوى بالمدرســة/الروضــة بأن جميع البيانات المدونة صــحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشــكو كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها. بفي حالة عدم مصـداقية البيانات الواردة بالشـكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرض ونية. بذلك.		نوصل اليه مع ولي الار Endorsemen	لامر:				
	صحيحة وان ك	ة وان كافة الإجراءات ا بأنه وفي حالة عدم	الواردة أعلاه تم تنفيذها				
فريق / العضو : ختم المدرسة/الروضة:	وهذا إقرار منا	رار منا بذلك.					
	ALCON A DECIDENCE AND			·	ختم المدرسة/الروضة:		
[月21:502 -548/日]	اسم رئيس الذ التوقيع: التاريخ:		:		ختم المدرسة/الروضة:		

نموذج (3)

				نموذج غلق شكوى
Date:				تاريخ تقديم الشكوى
Complainant:				اسم ولي الأمر / الطالب:
Complainant Phone#:				رقم هاتف ولي الأمر /
				الطالب
Against School\Kindergarten:				ضد مدرسة/روضة:
	Management	$\mathbf{X}$	إدارية	
	Academic		أكاديمية	
	Moral		أخلاقية	
Category of the Issue:	Safety & Security		أمن وسلامة	نوع المشكلة:
	Violation of Values		مخالفة للقيم	
			والهوية	
	:		ه الأكاديمي:	رأي اختصاصي الإشراف/الموجا
				مرابع ورخام الشكري
				وعلية تم غلق الشكوى
			كاديمي:	اختصاصي الإشراف/الموجه الأ
				التوقيع:
				а.





