



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 or practice, if they have concerns which have not been resolved through the normal channels of communication. This policy sets out the procedures which the Kindergarten follows 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 as 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.

Complaints to the Ministry of Education and Higher Education (MoEHE):

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 School\Kindergarten:			ضد مدرسة/روضة:
Category of the Issue:	Management	<input checked="" type="checkbox"/>	إدارية
	Academic	<input type="checkbox"/>	أكاديمية
	Moral	<input type="checkbox"/>	أخلاقية
	Safety & Security	<input type="checkbox"/>	أمن وسلامة
	Violation of Values	<input checked="" type="checkbox"/>	مخالفة للقيم والهوية
نوع المشكلة:			
ملخص شكوى ولي الأمر:			
معلومات عامة:			
افادة المدرسة:			
إجراءات إدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة:			
		توصيات اختصاصي الإشراف/الموجه الأكاديمي	
2023/...../.....	التاريخ	الاسم	
		التوقيع	
		توصيات فريق التحقق من شكاوى ومخالفات المدارس الخاصة	
	التاريخ	اسماء أعضاء الفريق	
		التوقيع	
		توصيات رئيس فريق التحقق من شكاوى ومخالفات المدارس الخاصة	



نموذج (2)

تقرير مدرسي عن شكوى			
Date:		تاريخ فتح الشكوى:	
Complainant:		اسم ولي الأمر / الطالب:	
Complainant Phone#:		رقم هاتف ولي الأمر / الطالب:	
Against School\Kindergarten:		ضد مدرسة/روضة:	
Category of the Issue:	Management	<input checked="" type="checkbox"/>	إدارية
	Academic	<input checked="" type="checkbox"/>	أكاديمية
	Moral	<input type="checkbox"/>	أخلاقية
	Safety & Security	<input type="checkbox"/>	أمن وسلامة
	Violation of Values	<input type="checkbox"/>	مخالفة للقيم والهوية
الشكوى:			
الإجراءات التي تم اتباعها من قبل لجنة الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة			
خاص بلجنة الشكاوى المدرسية			
ما تم التوصل اليه مع ولي الامر:			
إقرار - Endorsement			
نقر نحن أعضاء لجنة الشكاوى بالمدرسة/الروضة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشكوى صحيحة وان كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها.			
كما نقر بأنه وفي حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرضنا للمسائل القانونية.			
وهذا إقرار منا بذلك.			
اسم رئيس الفريق / العضو :			
ختم المدرسة/الروضة:			
التوقيع:			
التاريخ:			



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:	
Category of the Issue:	Management	<input checked="" type="checkbox"/>	إدارية
	Academic	<input type="checkbox"/>	أكاديمية
	Moral	<input type="checkbox"/>	أخلاقية
	Safety & Security	<input type="checkbox"/>	أمن وسلامة
	Violation of Values	<input type="checkbox"/>	مخالفة للقيم والهوية
			نوع المشكلة:
			رأي اختصاصي الإشراف/الموجه الأكاديمي:
			وعليه تم غلق الشكوى
			اختصاصي الإشراف/الموجه الأكاديمي:
			التوقيع:

