



School Policy for Handling Parents' Suggestions and Complaints

2024-2025

Document control	
Policy responsibility	SLT
Creation date	August 2024
Next review date	August 2025



The American National School is committed to providing a safe and stimulating learning environment for all students. It also recognizes the rights of parents to submit their suggestions and complaints. This policy aims to define the procedures for receiving and handling complaints and suggestions in a professional, transparent, and confidential manner, in accordance with the requirements of the Abu Dhabi Department of Education and Knowledge (ADEK).

Policy Statement:

This policy and its related procedures cover suggestions and complaints regarding:

1. General issues related to student behavior that violates the school's discipline and behavior code.
2. Cases of harassment or bullying inside classrooms or near the school premises.
3. Educational programs, assessments, and academic reports about students.
4. Communication between school administration/teachers and parents.
5. School fees, installments, outstanding balances, and general administrative issues.

Important Note:

This policy **does not cover** matters that can be addressed immediately, including but not limited to:

1. Student disciplinary issues involving suspension or expulsion.
2. Critical or criminal issues related to students.

2. Implementation:

When submitting a suggestion or complaint, **parents must comply** with the procedures outlined in this policy. Failure to do so may result in the issue not being addressed appropriately.

Note:

Parents **should not** approach other parents or students to discuss or share complaints or suggestions. The school handles individual matters confidentially and professionally following proper procedures.

Complaint and Suggestion Submission Process:

- **First Stage:** Send the complaint/suggestion via email or through the dedicated phone number for complaints and suggestions. Alternatively, meet directly with the Parent Relations Officer (includes filling out a complaint/suggestion form).
 - A **reference number** will be given to parents for follow-up purposes.
- **Second Stage:** The complaint/suggestion is directed to the **Academic Director or Administrative Director**, and forwarded to the appropriate department based on their decision.



3. Principles:

Our school acknowledges the right of parents to present suggestions or complaints and is committed to:

1. Meeting the needs of students and their families.
2. Providing a safe and supportive learning environment.
3. Building strong relationships between students, parents, and staff.

This policy and related procedures ensure all complaints and suggestions are handled with **transparency, integrity, accountability, and timeliness** to achieve fair resolutions.

4. Objectives:

This policy aims to ensure:

1. The **Parent Relations Officer** addresses all suggestions and complaints promptly and with understanding.
2. All suggestions and complaints are followed up and handled appropriately.
3. Parents receive a **response** after submitting their complaint or suggestion.

5. Types of Complaints:

Suggestions and complaints typically relate to:

1. **Administrative issues.**
2. **Academic issues** (curriculum, teaching methods, homework amount, weekly plans, students' academic progress, etc.).
3. **Student care and counseling** (discipline, unfair punishments, student progress).
4. **Child protection** (allegations against staff, sensitive issues).
5. **Student health, safety, and security matters.**
6. **School transportation** (buses).

6. Guidelines for Handling Suggestions and Complaints:

1. **Simple complaints** can often be resolved immediately by the Parent Relations Officer but must always be documented using the designated form.
2. **Critical issues** require written complaints/suggestions, handled directly by the Parent Relations Officer, and escalated immediately to the relevant department within a set timeframe.
3. **All complaints** must be recorded and reviewed promptly by the receiving staff member, who will define a timeframe to verify and present them to the responsible authority.



7. Decision-Making Process:

Once a complaint/suggestion is registered and investigated:

- **Ordinary complaints** resolved within **3 days**.
- **Urgent complaints** resolved within **24 hours**.
- **Complex complaints** resolved within **14 working days**.

If the Academic Director cannot resolve the issue, parents may escalate it to the **Legal Department** if unresolved by the designated department.

In **exceptional cases**, a longer timeframe may be agreed upon by all parties or decided by the **School Board**.

The school's senior management ensures all efforts are made to handle complaints/suggestions as quickly as possible. If complaints involve multiple students or complex matters, additional time may be required for thorough investigation.


Protocols for Handling Parent Complaints and Suggestions:

- Contact the **School Information Desk**.
- Visit the school **in person**.
- Arrange a **meeting** with the Parent Relations Officer.
- Communicate via the **dedicated Parent Relations phone number** or **official complaint email**.
- Fill out a **complaint/suggestion form** and submit it via email, phone, or the school's **official app**.

Summary of Steps for Parents to Submit Complaints and Suggestions:

1. Present the complaint/suggestion to the **Parent Relations Officer**.
2. The office may advise the parent to submit a written complaint/suggestion to the relevant person or department.
3. The complaint/suggestion is delivered to the **Academic or Administrative Director**.
4. The Director or **School Board members** review the complaint/suggestion and investigate, if necessary, before making a decision.
5. The parent is **informed of the final decision**.
6. The parent signs a **feedback form** to indicate their satisfaction with the resolution.

Complaints and Suggestions Department

Section	Details
Effective Date	This policy will be effective as of August, 2024 .
Approval/Authorization	Approved by: Dr. Denis Peters
	Title: Principal
	Date of Approval: August 15, 2024
Signature	
Review and Revision	This policy will be reviewed annually , or as needed, to ensure compliance with changing regulations.



سياسة المدرسة في التعامل مع مقترحات وشكاوى أولياء الأمور

2024-2025

بيان السياسة

تلتزم مدرسة الوطنية الأمريكية بتوفير بيئة تعليمية آمنة ومحفزة لجميع الطلاب، كما تعترف بحقوق أولياء الأمور في تقديم اقتراحاتهم وشكاواهم. تهدف هذه السياسة إلى تحديد الإجراءات المتبعة لاستقبال ومعالجة الشكاوى والاقتراحات بطريقة مهنية، شفافة، وسرية وفق متطلبات هيئة أبوظبي للتعليم والمعرفة.

تشمل هذه السياسة والإجراءات المتعلقة بها الاقتراحات والشكاوى بشأن:

- 1- المسائل العامة الخاصة بسلوك الطالب المخالف للأنظمة والانضباط والسلوك في المدارس .
- 2- حالات المضايقة أو التحرش داخل الفصل أو بالقرب من المدارس .
- 3- البرامج التعليمية والتقييم ورفع التقارير التعليمية عن الطلبة .
- 4- تواصل الإدارة أو المعلمين مع أولياء الأمور .
- 5- الرسوم المدرسية والأقساط والمبالغ المستحقة والمسائل الإدارية العامة .

*من المهم أن نشدد ونركز على أن دليل السياسة لا يتضمن الأمور التي يمكن الرد فيها والإعتراض عليها في حينها ومن بين هذه الأمور :

- 1- مشاكل إنضباط الطلاب التي تتعلق بفصل الطالب .
- 2- المسائل الحرجة أو الجنائية الأخرى المتعلقة بالطلاب



2- التنفيذ :

تقديم الإقتراح أو الشكوى , يجب التنويه على ضرورة إلتزام أولياء الأمور بالإجراءات المحددة في هذه السياسة , وفي حال عدم الإلتزام بذلك قد لا يتم التعامل مع الملاحظة أو الشكوى بالطريقة المناسبة والصحيحة .

ملاحظة: لا ينبغي أن يتواصل أولياء الأمور مع أولياء الأمور أو الطلاب لتعريفهم بالشكوى أو الإقتراح إذ أن المدرسة تتعامل مع المسائل الفردية وتتبع في ذلك الإجراءات الصحيحة مع الحفاظ على السرية التامة .

آلية استقبال الشكوى أو المقترح :

- 1-المرحلة الأولى : إرسال المقترح أو الشكوى عبرالإيميل أو الهاتف الخاص بالملاحظات والشكاوى أو مقابلة مسؤول علاقات أولياء الأمور(ويشمل ذلك بتعبئة نموذج تقديم المقترح أو الشكوى) .
- ويتم تسليم ولي الأمر رقم الشكوى الخاص به ليتمكن من متابعة الشكوى أو المقترح .
- 2-المرحلة الثانية : توجيه الملاحظة أو الشكوى إلى المدير الأكاديمي أو المدير الإداري وتحويلها بناء على طلبهم إلى القسم المختص .

3-المبادئ :

- تدرك مدرستنا أن أولياء الأمور لهم الحق في تقديم الإقتراحات أوالشكاوى التي يواجهونها في التعامل معها بالطريقة المناسبة والصحيحة . ويتمثل أسلوب المدرسة في التعامل مع هذه الملاحظات والشكاوى بالإلتزام بما يلي :
- 1- تلبية احتياجات طلاب المدارس وأولياء أمورهم .
 - 2- توفير بيئة تعليمية آمنة وداعمة .
 - 3- بناء العلاقات بين الطلاب وأولياء الأمور والكادر المدرسي .
- لقد وضعت هذه السياسة والإجراءات المرتبطة بها لضمان التعامل مع الشكاوى والإقتراحات بأقصى درجة من الشفافية والمصداقية مع تحمل المسؤولية والإلتزام في المواعيد من أجل حل هذه المسائل بما يرضي جميع الأطراف .
- تتيح السياسة إمكانية التعامل مع الشكاوى ومقترحات أولياء الأمور المقدمة للمدارس بكفاءة وحساسية وبالقدر المناسب من الإهتمام .

4-الأهداف :

تهدف هذه السياسة إلى ضمان ما يلي :



1-تعامل مسؤول شؤون علاقات أولياء الأمور في المدرسة مع جميع الشكاوى والمقترحات المقدمة من أولياء الأمور في أسرع وقت ممكن وبأكبر قدر من التفاهم .

2-التعامل قدر المستطاع مع الإقتراحات والشكاوى ومتابعتها .

3-يجب أن يحصل ولي الأمر أو مقدم الشكاوى على الإجابة بعد تقديمه للشكاوى أو المقترح .

3-أنواع الشكاوى :

تتعلق اقتراحات وشكاوى أولياء الأمور في الغالب بما يلي :

1-المسائل الإدارية .

2-المسائل الأكاديمية (المقررات وطرق التدريس دون المستوى المرضي وزيادة أو قلة الواجبات والخطط الإيسبوعية ومستوى التحسن الأكاديمي للطلاب في مادة معينة وغير ذلك) .

3-الرعاية والإرشاد (الإنضباط والعقوبات غير المناسبة وتحسين المستوى العام للطلاب)

4-حماية الطفل (الإدعاء على الموظفين والتعامل مع المسائل الحساسة)

5-صحة الطلاب وسلامتهم والمسائل المتعلقة بالأمن .

6-الحافلات المدرسية .

6-إرشادات التعامل مع الملاحظات والشكاوى :

1-في حال الشكاوى البسيطة قد يستطيع مسؤول علاقات أولياء الأمور في أغلب الحالات أن يجد حلا فوريا للشكاوى يجب في جميع الأحوال تسجيل الشكاوى أو الملاحظة في النموذج المعد لذلك .

2-في الحالات الحرجة كتابة الشكاوى أو الإقتراح مع مسؤول علاقات أولياء الأمور ثم توجه الحالة إلى الشخص أو القسم المختص للتعامل معها على الفور في حدود الإطار الزمني المحدد للتأكد من عدم وجود تعارض بين محتوى الشكاوى والإجراء الذي يتخذه الشخص الذي يتعامل مع الشكاوى أوالمقترح .

3-تسجيل جميع الشكاوى وينظر فيها الموظف الذي يتلقى الشكاوى أو المقترح على وجه السرعة ويحدد إطارا زمنيا للتحقق من صحة الشكاوى أوالإقتراح وتقديمه للمسؤول .



7-عملية إتخاذ القرار:

بعد تسجيل الشكوى أو الإقتراح وجمع المعلومات الكاملة يتم التعامل في نفس اللحظة من تقديم الشكوى أو المقترح ويحدد وقت حل المشكلة وتقسّم الشكوى إلى ثلاث أقسام ،

_ شكوى عادية يتم حلها بعد أقصى في 3 أيام .

_ شكوى مستعجلة يتم حل الشكوى خلال 24 ساعة .

_ شكوى معقدة يتم حلها بعد أقصى 14 يوم عمل .

ووفي حال عدم تمكن المدير الأكاديمي من حل المشكلة يحق لمقدم الطلب توجيه طلبه إلى الشؤون القانونية في حال عدم تمكن القسم المختص من الحل .

في الظروف الإستثنائية يمكن تقدير وقت وإطار زمني أطول إما بالإتفاق بين جميع الأطراف أو قرار من مجلس إدارة المدرسة في حال عدم الإتفاق .

تضمن الإدارة العليا للمدرسة عمل جميع المحاولات للتعامل مع الشكوى أو الإقتراحات في أسرع وقت ممكن ولكن إذا تضمنت الشكوى عدد من الطلبة أو مشكلات معقدة تحتاج الإدارة إلى المزيد من الوقت للتحري في المشكلة وحلها .

بروتوكولات التعامل مع شكاوى وملاحظات أولياء الأمور:

_ الإتصال بمكتب الإستعلامات في المدرسة .

_ الحضور شخصيا .

_ ترتيب مقابلة مع مسؤول شؤون أولياء الأمور .

_ التواصل عبر رقم شؤون علاقات أولياء الأمور أو عبر الإيميل الخاص بالشكاوى والمقترحات

_ تعبئة نموذج تقديم الشكوى أو الملاحظة تقديمه عبر الإيميل أو الإتصال أو التطبيق الخاص بالمدرسة .

ملخص الإجراءات التي يتبعها ولي الأمر لتقديم الشكاوى والملاحظات



School Policy for Handling Parents' Suggestions and Complaints

المدرسة الوطنية الأمريكية
AMERICAN NATIONAL SCHOOL

- 1- عرض الإقتراح أو الشكوى على موظف علاقات أولياء الأمور .
- 2- يوصي مكتب علاقات أولياء الأمور مقدم الطلب بكتابة المقترح أو الشكوى وتوجيهها إلى الشخص أو القسم المختص .
- 3- إيصال الإقتراح أو الشكوى إلى المدير الأكاديمي أو المدير الإداري .
- 4- إستلام المدير للشكوى أو الإقتراح أو استلام أعضاء مجلس إدارة المدرسة للشكوى أو المقترح وعند الضرورة يتحرى المجلس في الشكوى أو الإقتراح قبل إتخاذ أي قرار .
- 5- إعلام ولي الأمر بالنتيجة النهائية لبحث الشكوى .
- 6- يتم توقيع ولي الأمر على الإستبيان لبيان مدى رضاه عن نتيجة الشكوى .

قسم الشكاوى والمقترحات

Section	Details
Effective Date	This policy will be effective as of August, 2024 .
Approval/Authorization	Approved by: Dr. Denis Peters
	Title: Principal
	Date of Approval: August 15, 2024
Signature	
Review and Revision	This policy will be reviewed annually , or as needed, to ensure compliance with changing regulations.