



AL MAHA ACADEMY FOR BOYS PARENTS COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURES

Our Schools are fully accredited by



INTRODUCTION

At Al Maha Academy for Boys, we are dedicated to providing a high-quality education and ensuring the well-being and success of our students. We understand that concerns or issues may arise from time to time, and we are committed to resolving them collaboratively in the best interests of our students. This Parent Complaints Procedure outlines the steps to follow when you have a concern or complaint.

AIM OF THE POLICY

Our primary aim is to resolve situations collaboratively, with the best interests of our students in mind. We value open communication, transparency, and the active involvement of parents in the education of their children. The procedures in this guideline serve to:

- Reduce the number of complaints received from parents.
- Resolve problems in a more timely and efficient manner.
- Improve the quality of education in our Academy and ensure that our high expectations are consistently met.
- Protect the interests of students, parents, and our school.

THE PARENTS COMPLAINTS COMMITTEE

The establishment of the Parents Complaints Committee at Al Maha Academy for Boys serves a crucial purpose within our educational institution. This committee is dedicated to fostering open communication and collaboration between parents, guardians, and the school administration. Its primary goal is to create a platform where parents can voice their concerns, share feedback, and address any issues they may encounter in a constructive and amicable manner. By doing so, we aim to uphold the school's behavioral policy, ensuring a harmonious and respectful school environment. Ultimately, the committee's purpose is to prevent disputes from negatively impacting our students, both psychologically and academically, and to further develop the overall quality of our school's performance.

Committee Members:

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. Principal (Chairperson) | Mr. Shuja Uddin |
| 2. Deputy Head of Primary | Ms. Bibi Nanabhay |
| 3. Deputy Head of Secondary | Mr. Hussain Hassan |
| 4. Head of Learning Support | Ms. Amel Atif |
| 5. Head of EYFS | Ms. Nafeesa Waseem |
| 6. Islamic Coordinator | Mr. Walid Rashad |
| 7. School Counsellor | Ms. Ola Raja Alaqqad |



AL MAHA ACADEMY FOR BOYS PARENTS COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURES



COMPLAINTS CHANNELS

The following procedures must be followed when lodging a concern or complaint:

Step 1: Informal Discussion

If you have a concern or complaint, we encourage you to start by discussing it informally with your child's **teacher** or the relevant school staff member. Most issues can be resolved at this level through open communication. The teacher will complete the 'Concern Sheet' and file a copy in the student file if the matter is resolved.

Step 2: Formal Complaint

If your concern remains unresolved after the informal discussion, or if you feel uncomfortable discussing it directly with the teacher or staff member, you may **submit a formal written complaint**. Please provide as much detail as possible about the issue and your desired resolution. You can obtain a complaint form from the school reception, the school website or by clicking on the link below to access the form:

[Complaints Form](#)

The Complaints Form may then be emailed to:

EYFS: besma.sliti@amab.com.qa

Primary: shimaa.sakr@amab.com.qa

Secondary: mahmoud.taher@amab.com.qa

General Complaints: jehan.amer@amab.com.qa

And/or dropped off by hand and given to the receptionist for delivery to PA of the concerned department.

Step 3: Review by Complaints Committee

Upon receiving your formal complaint, the Complaints Committee will conduct a thorough review/investigation. This may involve meeting with you and/or your child, speaking with the teacher or staff member involved, viewing camera footage, and gathering other relevant information. Please allow two working days for this process.

Step 4: Resolution Meeting

Further to the investigation, a resolution meeting will be scheduled with you to discuss the complaint and explore possible solutions. This meeting may involve school administrators, teachers, and any other relevant parties, including a representative from the Complaints Committee. Our goal is to find a mutually satisfactory resolution that benefits the student. The PA of the concerned department will call you to set up an appointment. The Complaints Committee will aim to resolve complaints within a total of three working school days of receiving



AL MAHA ACADEMY FOR BOYS PARENTS COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURES



the initial complaint. Once a complaint has been resolved, the school will close the complaint and either call or send a text message/email to the parent to confirm closure.

UNRESOLVED COMPLAINTS

Every effort will be made to ensure that complaints are resolved at a school level. However, in cases where parents are dissatisfied with the measures taken to resolve the complaint, the school will submit a complete report in Arabic to the Private Schools and Kindergartens Complaints Department's private email, including all the procedures followed, and attach the evidence that supports or refutes the complaint, within a maximum period of five working days.

RECORDING COMPLAINTS

All complaints will adhere to the below.

- In order to prevent any later challenge or disagreement over what was said, brief notes of meetings and telephone calls will be kept, and a copy of any written response shared with parents and added to SIMS (School Information Management System).
- Complainants may be asked to sign these records as acknowledgment of a successful conclusion or simply that the process and procedure was undertaken.
- Refusal to sign or agree will not mean that the records are inaccurate, invalid or that the appropriate procedure was not carried out.

CONFIDENTIALITY

We respect your privacy and will handle your complaint with the utmost confidentiality. Information related to the complaint will only be shared with individuals directly involved in the resolution process.

ANONYMOUS COMPLAINTS

Regrettably, we will not be able to address anonymous complaints as these would prevent us from fully investigating the issue and finding a resolution. We encourage open communication and aim to build trust with all our stakeholders.

FEEDBACK FROM PARENTS FOR CONTINUOUS IMPROVEMENT

Your feedback is valuable to us and contributes to the ongoing improvement of our school. We encourage you to share both positive experiences as well as concerns, as they help us enhance the educational environment for all students. Parents will be given additional opportunities to voice feedback through annual surveys.

المقدمة

نلتزم في أكاديمية المها للبنين بتوفير تعليم عالي الجودة وضمن رعاية نجاح طلابنا، وندرك أنه قد تطرأ بعض التّحديات أو المشكلات من حين إلى آخر، ومن هنا يمكن أن نتعاون بفاعلية للتصدي لهذه التحديات ولتحقيق أقصى فائدة لنجاح طلابنا. ومن المهم جداً اتباع الخطوات الصحيحة عندما تطرأ أيّ مشكلة.

الهدف من هذه السياسة

هدفنا الأساسي هو حلّ المواقف بشكل تعاوني، مع التركيز على مصلحة طلابنا في الأكاديمية، ونحن نعتزّ بقيمة التواصل البناء ونركّز على الشفافية والمشاركة الفعّالة لأولياء الأمور في سير العملية التعليمية. تهدف الإجراءات الواردة في هذا الدليل الإرشادي إلى:

- تقليل عدد الشكاوى المقدمة من أولياء الأمور.
- حلّ المشكلات بطريقة أكثر كفاءة وفي الوقت المناسب.
- تحسين جودة التعليم في أكاديميتنا وضمن استمرار تلبية توقّعاتنا العالية باستمرار.
- حماية مصالح الطلاب وأولياء الأمور بشكل فعّال ومستدام.

لجنة شكاوى أولياء الأمور

تمثل لجنة شكاوى أولياء الأمور في أكاديمية المها للبنين مبادرة رائعة تعكس روح التعاون داخل مؤسستنا التعليمية. وتهدف هذه اللّجنة إلى تعزيز التواصل المفتوح والتعاون البناء بين أولياء الأمور وإدارة الأكاديمية.

يتمحور الهدف الأساسي حول إنشاء منصبة تمكّن أولياء الأمور التعبير عن مخاوفهم ومشاركة الملاحظات بطريقة بناءة. وتأتي هذه المبادرة للدعم الفعّال للسياسة السلوكية للأكاديمية، وتهدف إلى ضمان توافر بيئة مدرسية متناغمة ومحترمة.

تتمثل مهمّة هذه اللّجنة في الحيلولة دون أن تؤثر الاختلافات في الرأي سلبيًا على طلابنا نفسيًا و أكاديميًا، ومواصلة تحسين جودة أداء مدرستنا بشكل شامل.

أعضاء اللّجنة

تتكوّن لجنة الشكاوى من:

- مدير الأكاديمية (رئيس اللّجنة): شجاع الدين
- نائبة المديرية للمرحلة الابتدائية: عائشة بيبي
- نائب مدير المرحلة الثانوية: حسين حسن
- مديرية مركز دعم التعلم: أمل عاطف
- نائبة مديرية مرحلة الطفولة المبكرة: نفيسة وسيم
- منسق التربية الإسلامية: وليد رشاد
- الأخصائية الاجتماعية: علا العقاد

قنوات الشكاوى

يجب اتباع الخطوات أدناه عند تقديم شكوى:

الخطوة 1: المناقشة غير الرسمية

إذا كانت لديك أية مخاوف أو شكوى؛ فإننا نشجعك بشدة على بدء التّقاش بشكل غير رسميّ مع معلّم الصّفّ أو إحدى موظّفي الأكاديمية المعنيّين؛ إذ يمكن حلّ معظم المشكلات من خلال الحوار المفتوح في هذه المرحلة. وسيقوم المعلم بإكمال نموذج الملاحظات وحفظ نسخة منه في ملف الطالب إذا تمّ حلّ المشكلة.

الخطوة 2: الشكوى الرسميّة

إذا لم تُحلّ الشكوى بعد المناقشة غير الرسميّة، أو إذا كان وليّ الأمر يشعر بعدم الارتياح لمناقشتها مباشرة مع المعلّم أو الموظّف المعنيّ، فبإمكانه تقديم الشكوى مكتوبة رسميّاً. ولذلك؛ يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التّفاصيل حول المشكلة والحلّ المطلوب. ويمكن لوليّ الأمر الحصول على نموذج الشكوى من قسم الاستقبال في الأكاديمية أو موقع الأكاديمية الإلكترونيّ أو من خلال الرّابط أدناه:

نموذج الشكاوى

بإمكان وليّ الأمر إرسال تعبئة نموذج الشكوى وإرساله إلى أيّ بريد مذكور أدناه:

مرحلة الروضة: besma.sliti@amab.com.qa

المرحلة الابتدائيّة: shimaa.sakr@amab.com.qa

المرحلة الإعداديّة والثّانويّة: mahmoud.taher@amab.com.qa

شكوى عامّة: jehan.amer@amab.com.qa

وبإمكان وليّ الأمر تعبئة نموذج الشكوى وتسليمه إلى موظّفة الاستقبال؛ ليتمّ تسليمه إلى سكرتير/ سكرتيرة القسم المعنيّ.

الخطوة 3 : استعراض الشكوى من

قبل لجنة الشكاوى

عند استلام الشكوى الرسميّة، ستقوم لجنة الشكاوى بإجراء تحقيق شامل في الشكوى، قد يشمل ذلك عقد اجتماع مع وليّ الأمر أو مع الطّالب و التّحدّث مع المعلّم/ الموظّف المعنيّ، ومراجعة كاميرات الأكاديمية، وجمع المعلومات اللازمة، ويرجى منحنا يومين لإتمام هذه الإجراءات.

الخطوة 4: اجتماع مناقشة الحلول الممكنة

بعد انتهاء التّحقيق، سيتمّ تحديد موعد للاجتماع مع وليّ الامر ومناقشة الحلول الممكنة، قد يحضر هذا الاجتماع إداريين، أو معلّمين، أو أطراف أخرى معنيّة بموضوع الشكوى، بما في ذلك ممثّل من لجنة الشكاوى.

إنّ هدفنا هو الوصول إلى حلّ يرضي جميع الأطراف، ويعود بالنّفع على الطالب بالدرجة الأولى. وسوف تقوم سكرتير/سكرتيرة القسم المعنيّ بالتواصل مع وليّ الأمر؛ لتحديد موعد الاجتماع، وستعمل لجنة الشكاوى على حلّ الشكوى فيما لا يزيد على

ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى. وفور حل الشكاوى، سوف تقوم الأكاديمية بإغلاق ملف الشكاوى إما بالاتصال بولي الأمر وإما بإرسال رسالة نصية أو بريد إلكتروني؛ لتأكيد إغلاق الشكاوى.

الشكاوى التي لم يتم حلها

سوف يتم بذل كل جهد لضمان حل الشكاوى على مستوى الأكاديمية. ومع ذلك في الحالات التي يكون فيها أولياء الأمور غير راضين عن الإجراءات المتخذة لحل الشكاوى؛ فإن إدارة الأكاديمية سوف تقوم بتقديم تقرير كامل باللغة العربية إلى إدارة شكاوى المدارس الخاصة، متضمنًا جميع الإجراءات التي تم اتخاذها، مع إرفاق الأدلة التي تدعم أو تنفي الشكاوى خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل.

سجل الشكاوى

جميع الشكاوى تخضع لما يأتي:

- لتجنب حدوث اعتراضات أو خلافات لاحقة حول ما تم مناقشته سابقًا، سيتم الاحتفاظ بمحاضر موجزة عن الاجتماعات والمكالمات الهاتفية، وسوف يتم مشاركة نسخة من أي رد مكتوب مع أولياء الأمور وإضافة نسخة على نظام (SIMS) الخاص بالأكاديمية.
- قد يُطلب من مقدم الشكاوى التوقيع على هذه التقارير / المحاضر؛ إقرارًا بالتوصل إلى نتيجة ناجحة أو أنه تم تنفيذ محتواها.
- رفض التوقيع أو الموافقة لا يعني أن التقارير / المحاضر غير دقيقة أو غير صالحة أو أنه لم يتم تنفيذ الإجراء المناسب.

السرية

سوف يتم التعامل مع شكاوى ولي الأمر بأقصى درجات السرية، كما سوف يتم مشاركة المعلومات المتعلقة بالشكاوى مع الأفراد المعنيين بها فقط.

الشكاوى مجهولة المصدر

للأسف لن نتكّن من التعامل مع الشكاوى مجهولة المصدر؛ لأن ذلك يمنع سير إجراءات الشكاوى بطريقة صحيحة، ولن يمكننا من إيجاد حل. نحن نشجع على التواصل المفتوح، ونهدف إلى بناء الثقة مع جميع أصحاب المصلحة.

التغذية الراجعة من أولياء الأمور من أجل التحسين المستمر

التغذية الراجعة التي يقدمها أولياء الأمور ذات قيمة بالنسبة إلينا، وهي تساهم في التحسين المستمر لأكاديميتنا. وبدورنا، فإننا نشجع دائمًا على مشاركة التجارب الإيجابية والملاحظات؛ لأنها تساعدنا على تحسين البيئة التعليمية لجميع الطلاب وسوف يتم منح أولياء الأمور فرصًا إضافية للتعبير عن آرائهم من خلال استطلاعات الرأي السنوية.