AFIA Complaints Policy

Al Faisal International Academy
Muaither- Al Salam Street, Doha, Qatar 202461
alfaisalacademy.prim@education.qa
+974-44659256
+974-55652167
www.alfaisalinternational.com

Approved by	
Last reviewed on	June 2023

Our Mission Vision and Values

Our Vision:

Leading in education, with an Islamic identity, according to locally and internationally approved standards.

Mission:

Our mission is to prepare all students to become motivated lifelong learners, productive members of society and global citizens ready to meet the challenges of the future.

AL Faisal Values:

***Authenticity**: Being true to your own personality, values, and spirit.*

***Loyalty:** Loyalty towards our school, country and leaders is the key ingredient to success.*

***Fairness:** Fair and equitable education ensuring lifelong opportunities to succeed.*

***Accountability:** Disposition to take responsibility for one's actions.*

***Integrity:** Academic integrity enabling honesty and showing a consistent and uncompromising adherence to strong moral and ethical principles and values*

***Sustainability:** Proactive approach to seeking knowledge, skills, values, and attitudes to address global challenges*

***Accomplishment:** Consistent approach to achieve to potential*

***Leadership:** To develop universal leadership skills enabling high expectations from self and others*

At AFIA, 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 pupils' progress and well-being.

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 with through a formal complaints' procedure.

Procedures for dealing with complaints:

Stage 1: The school has a designated email address for registering complaints; camplaints@alfaisalinternational.com

Before sending an official complaint, the parents must address their concerns to staff through Teams. At this stage the teachers are responsible for resolving any issues within 1 working day.

Parents should file official complaints through designated email address only if the matter is not resolved by the teacher or admin staff initially contacted by the parents.

An official message will be sent to the parents on the same day the complaint is filed, to acknowledge receipt of the complaint and to give an immediate appointment for urgent cases or within two working days for non-urgent cases.

Stage 2: Once the official complaint is filed by the parents, the complaints committee is responsible for resolving the matter within 2 working days and for recording the same through internal filing procedures. The official complaint form issued by MOEHE must be used to record the complaint.

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.

The committee must verify the complaint, collect evidence, and prepare relevant statements related to the submitted complaint.

The complainant should be interviewed at the specified appointment, which should not exceed two working days from the date of complaint submission.

The complaint should be resolved, closed, and communicated to the parent in a timely manner, not exceeding the third day from receiving the complaint.

The school's management will take appropriate actions to rectify any issues and apply suitable penalties in case of employee misconduct, following the internal employee disciplinary policy of the school. These policies should be documented and kept in a dedicated file.

At this stage, the committee can determine if the complaint is resolved and record the same through internal filing procedures or they may escalate the matter to the director.

Stage 3: In cases where the committee 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 school has a further three days to resolve the matter.

Stage 4: If the matter is not resolved at stage 3, or in case of a complaint of a serious nature, the HOS 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 a confidential investigation report to the complaints committee. The "Complaints Committee" will consider any written material and may also give the person making the complaint an opportunity to state their case and to question the other side as deemed appropriate. 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.

For an unresolved case, school management can refer the matter to MOEHE at designated email address at ps-complaint@edu.gov.qa with a comprehensive report in Arabic. This report should include all the procedures followed and attach evidence supporting or refuting the claim within a maximum period of 5 working days.

The school has the right to take necessary actions for malicious complaints filed by parents in case of actual verification and confirmation of such behavior by the Ministry of Education and Higher Education.

The Complaints committee will submit a quarterly report on the committee's performance, including a count of resolved and closed complaints, as well as those that remain unresolved.

Complaints Committee Members

Permanent Members of Complaints Committee AY 2023-24	
Kawther Olayan	Director
Saima Sameer	HOS
Mourad Bougerra	DH
Hiba Salameh	Student Affairs
Noha El Sayyed	Social Worker

*** HOS may add other members of staff in the committee as per the nature of the complaint such as*

Class teachers or subject teachers
Coordinators
Admin supervisors

سياسة الشكاوي
اكاديمية الفيصل الدولية

أكاديمية الفيصل العالمية

معيذر - شارع السلام، الدوحة، قطر 202461
alfaisalacademy.prim@education.qa
44659256-974+
55652167-974+
www.alfaisalinternational.com

رسالتنا ، رؤيتنا وقيمنا:

رؤيتنا:

الريادة في التعليم بهوية إسلامية وفق معايير معتمدة محلياً ودولياً.

رسالتنا:

مهمتنا هي إعداد جميع الطلاب ليصبحوا متعلمين متحمسين مدى الحياة، وأعضاء منتجين في المجتمع ومواطنين عالميين مستعدين لمواجهة تحديات المستقبل.

قيم الفيصل:

الأصالة: *أن تكون صادقًا مع شخصيتك وقيمك وروحك.*

الولاء: *الولاء تجاه مدرستنا وبلدنا وقادتنا هو أفضل عنصر أساسي للنجاح!*

الانصاف: *تعليم عادل ومنصف يضمن فرص النجاح مدى الحياة.*

تحمل المسؤولية: *الاستعداد لتحمل المسؤولية عن أفعال الفرد.*

النزاهة: *النزاهة الأكاديمية تمكن من الصدق وإظهار التزام ثابت لا هوادة فيه للمبادئ والقيم الأخلاقية والأخلاقية القوية*

الاستدامة: *نهج استباقي للبحث عن المعرفة والمهارات والقيم والمواقف لمواجهة التحديات العالمية*

الإنجاز: *نهج متسق لتحقيق الإمكانات*

القيادة: *تطوير مهارات القيادة العالمية لتمكين توقعات عالية من الذات والآخرين.*

في أكاديمية الفيصل الدولية، نتعهد بتوفير بيئة ودية وآمنة حيث سيتم مساعدة الطلاب على تحقيق تطلعاتهم .أكاديميًا واجتماعيًا ،
نحن نؤمن بأن الشراكة الوثيقة بين المدرسة وأولياء الأمورالطلاب أمر ضروري لضمان تقدم الطلاب ورفاهيتهم
ومن خلال برنامجنا للاجتماعات بين أولياء الأمور والمعلمين، وكذلك من خلال الاتصالات غير الرسمية، فإننا نوفر الفرص لأولياء الأمور لإثارة المسائل محل الاهتمام. في حين أنه يمكن التعامل مع معظم المخاوف من خلال المناقشات غير الرسمية والمكالمات ،الهاتفية فإنه قد يشعرالاولياء أحيانًا أن مخاوفهم ذات طبيعة أكثر جدية وتحتاج إلى التعامل معها من خلال إجراء رسمي لتقديم الشكاوى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى:

المرحلة 1: لدى المدرسة بريد إلكتروني مخصص لتسجيل الشكاوى؛Camplaints@alfaisalinternational.com
قبل إرسال شكوى رسمية، يجب على الاولياء معالجة مخاوفهم للموظفين من خلال منصة التيمز. في هذه المرحلة، يكون المعلمون مسؤولين عن حل أي مشكلات خلال يوم عمل واحد.
يجب على أولياء الأمور تقديم شكوى رسمية من خلال عنوان البريد الإلكتروني المخصص فقط إذا لم يتم حل المشكلة من قبل المعلم أو طاقم الإدارة الذي اتصل به أولياء الأمور في البداية.
سيتم إرسال رسالة رسمية إلى ولي الأمر في نفس يوم تقديم الشكوى للتأكيد على استلام الشكوى وتحديد موعد فوري للحالات العاجلة أو خلال يومي عمل للحالات غير العاجلة.

المرحلة 2: بمجرد تقديم الشكوى الرسمية من قبل الاولياء، يتم تشكيل لجنة الشكاوىالتي تكون مسؤولة عن حل المشكلة خلال يومي عمل وتسجيلها من خلال إجراءات التسجيل الداخلية.
يجب استخدام نموذج الشكوى الرسمي الصادر عن الوزارة لتسجيل الشكوى.
في حالة مشاركة أكثر من طالب في أي حالة، سيتم تحديد مواعيد منفصلة لجميع أولياء الأمور للاجتماعات. يتم تسجيل جميع الاجتماعات وحفظها من خلال إجراءات التسجيل الداخلية.
ويجب على اللجنة التحقق من الشكوى وجمع الأدلة وإعداد البيانات المتعلقة بالشكوى المقدمة.
يجب مقابلة المشتكي في الموعد المحدد والذي يجب ألا يتجاوز يومي عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
يجب حل الشكوى وإغلاقها وإبلاغ ولي الأمر في الوقت المناسب بما لا يتجاوز اليوم الثالث من استلام الشكوى.
ستتخذ إدارة المدرسة الإجراءات المناسبة لتصحيح أي مشكلات وتطبيق العقوبات المناسبة في حالة سوء سلوك الموظف، وذلك باتباع السياسة التأديبية الداخلية للموظفين في المدرسة. وينبغي توثيق هذه السياسات والاحتفاظ بها في ملف مخصص.
في هذه المرحلة، يمكن للجنة تحديد ما إذا تم حل الشكوى وتسجيلها من خلال إجراءات التوثيق الداخلية أو يجوز لها رفع الأمر إلى المدير.

المرحلة 3: في الحالات التي تقوم فيها اللجنة بتصعيد الأمر إلى الإدارة، ستقوم الإدارة بترتيب اجتماع مع أولياء الأمور قدر الإمكان في وقت مناسب للطرفين. في الاجتماع ومن خلال المناقشة، ستسعى الإدارة إلى التوصل إلى نتيجة مقبولة ترضي جميع الأطراف .المعنية. في جميع الأحوال، بمجرد رفع الأمر إلى المرحلة الثالثة، يكون لدى المدرسة ثلاثة أيام أخرى لحل المشكلة

المرحلة 4:إذا لم يتم حل المسألة في المرحلة 3، أو في حالة وجود شكوى ذات طبيعة خطيرة، ستبدأ مديرة المدرسة بالتحقيق الرسمي من خلال تعيينمسؤول تحقيق لجمع الأدلة وإجراء المقابلات الأولية. وسيتم إبلاغ الموظفين المعنيين رسميًا بأنهم قيد التحقيق. سيقوم مسؤول التحقيق بإعداد تقرير التحقيق السري وتقديمه إلى لجنة الشكاوى. ستنظر "لجنة الشكاوى" في أي مادة مكتوبة، ويجوز لها أيضًا منح الشخص مقدم الشكوى فرصة لذكر حالته واستجواب الطرف الآخر حسب ما يراه مناسبًا. ستضمن "لجنة الشكاوى" معاملة جميع ،الأطراف بشكل عادل. ستتوصل اللجنة إلى قرارها خلال ثلاثة أيام عمل من استلام الحالة وستؤكده كتابيًا

بالنسبة للحالة التي لم يتم حلها، يمكن لإدارة المدرسة إحالة الأمر إلى وزارة التعليم والتعليم العالي على عنوان البريد الإلكتروني المخصص لذلكps-complaint@edu.gov.qa مع تقرير شامل باللغة العربية. ويجب أن يتضمن هذا التقرير جميع الإجراءات المتبعة، وأن يرفق به ما يؤيد أو ينفي الشكوى خلال فترة أقصاها 5 أيام عمل.

يحق للمدرسة اتخاذ الإجراءات اللازمة تجاه الشكاوى الكيدية المقدمة من أولياء الأمور في حالة التحقق الفعلي والتأكد من هذا السلوك من قبل وزارة التربية والتعليم العالي.

.ستقوم لجنة الشكاوى برفع تقرير ربع سنوي عن أداء اللجنة، يتضمن عدد الشكاوى التي تم حلها ، وكذلك تلك التي لم يتم حلها

أعضاء لجنة الشكاوى

الأعضاء الدائمون في لجنة الشكاوى AY 2023-24	
المديرة	كوثر العليان
مديرة المدرسة	سيما سمير
النائب	مراد بوقرة
مسؤولة شؤون الطلاب	هبة سلامة
اخصائية اجتماعية	نهى السيد

*** يجوز لمديرة المدرسة إضافة أعضاء آخرين من الموظفين إلى اللجنة حسب طبيعة الشكوى مثل*

معلمو الصف أو معلمو المادة
المنسقين
المشرفين الاداريين