

# Complaints Policy

## and Procedures

## سياسة الشكاوى

Eadad International Academy aims to ensure that any complaint is managed sympathetically, efficiently, quickly and at the appropriate level and resolved as soon as possible. EIA will try to resolve every complaint in a positive way with the aim of putting right a matter which may have gone wrong and, where necessary, we will review our systems and procedures in light of the circumstances of the complaint.

### The complaints process :

#### How to share a concern :

Please understand that it is important to follow the step-by-step process in order for all complaints to be handled appropriately and fairly by the right people. All complaints should start at Stage 1.

**Stage 1:** Informal Resolution - informal raising of a complaint with a member of staff orally or in writing, also resolved informally.

تهدف أكاديمية إعداد الدولية إلى ضمان إدارة أي شكوى بشكل متعاطف وكفاءة وسرعة وعلى المستوى المناسب وحلها في أسرع وقت ممكن. ستحاول إدارة الأكاديمية حل كل شكوى بطريقة إيجابية بهدف تصحيح الأمر الذي ربما حدث خطأ، وعند الضرورة، سنقوم بمراجعة أنظمتنا وإجراءاتنا في ضوء ظروف الشكوى.

### خطوات ارسال الشكاوى

#### الكيفية :

يرجى تفهم أنه من المهم اتباع العملية خطوة بخطوة حتى يتم التعامل مع جميع الشكاوى بشكل مناسب وعادل من قبل الأشخاص المناسبين. يجب أن تبدأ جميع الشكاوى من المرحلة الأولى.

**المرحلة الأولى:** غير الرسمية - رفع الشكاوى بشكل غير رسمي إلى أحد الموظفين

شفهياً أو كتابياً، ويتم حلها أيضاً بشكل غير رسمي.

**Stage 2:** Formal Resolution - a formal complaint in writing to a senior member of staff from the leadership team, also resolved in writing.

**Stage 3:** Should a parent have a complaint about the School Leadership Team, they should arrange a meeting with the principal – managing director in the first instance.

If a complaint is not resolved to the parent's satisfaction at one stage, or in one format, it may be taken to the next format or stage.

### Timescales

**we expect complaints to be made as soon as possible after an incident, there may be good reasons for not doing so, which means that in exceptional circumstances the School may still consider a complaint, even if there has been a delay in raising it.**

All complaints will be handled seriously and sensitively. They will be acknowledged within two working days if received during term time and as soon as practicable during holiday periods. It is in everyone's interest to resolve a complaint as speedily as possible.

### 4: How are complaints reported, recorded and managed?

EIA will keep a written record of all formal complaints. The records will note whether the complaint was resolved at the preliminary stage or proceeded to the school principal/managing director.

- The complaint must be recorded on the appropriate form in order for it to be progressed.

### المرحلة الثانية: الحل الرسمي - تقديم شكوى رسمية كتابية إلى أحد الموظفين

من فريق القيادة، ويتم حلها كتابياً أيضاً.

### المرحلة الثالثة: إذا كان لدى أحد الأولياء شكوى بشأن فريق قيادة المدرسة،

فيجب عليه ترتيب اجتماع مع مدير المدرسة - المدير العام منذ البداية .

إذا لم يتم حل الشكوى بشكل يرضي ولي الأمر في مرحلة ما، أو في شكل واحد،

فقد يتم نقلها إلى الشكل أو المرحلة التالية.

### الإطار الزمني :

نتوقع رفع الشكاوى في أقرب وقت ممكن بعد وقوع الحادث، قد تكون هناك

أسباب وجيهة لعدم القيام بذلك، مما يعني أنه في ظروف استثنائية قد تستمر

المدرسة في النظر في الشكوى، حتى لو كان هناك تأخير في رفعها.

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بجدية وحساسية. وسيتم الإقرار بها خلال

يومي عمل إذا تم استلامها خلال فترة الفصل الدراسي وفي أقرب وقت ممكن

أثناء فترات العطلات. ومن مصلحة الجميع حل الشكوى في أسرع وقت ممكن.

### 4: كيف يتم الإبلاغ عن الشكاوى وتسجيلها وإدارتها؟

سوف تحتفظ الأكاديمية بسجل مكتوب لجميع الشكاوى الرسمية. حيث تشير

السجلات إلى ما إذا كان قد تم حل الشكوى في المرحلة الأولية أو تم رفعها إلى

مدير المدرسة/المدير العام.

-يجب تسجيل الشكوى على النموذج المناسب حتى يتم السير فيها.

- Complainants may be asked to sign these records during the stages of a complaint as acknowledgment of a successful conclusion or simply that the process and procedure is being undertaken.
- Refusal to sign or agree will not mean that the records are inaccurate, invalid, or that the appropriate procedure has not been carried out.
- Written records will be kept of all meetings and interviews held in relation to the complaint.

Reviewed August 2023

- قد يُطلب من مقدمي الشكاوى التوقيع على هذه السجلات خلال مراحل الشكوى كإقرار بالتوصل إلى نتيجة ناجحة أو ببساطة بأنه يتم تنفيذ العملية والإجراء.

- رفض التوقيع أو الموافقة لا يعني أن السجلات غير دقيقة أو غير صالحة أو أنه لم يتم تنفيذ الإجراء المناسب.

- سيتم الاحتفاظ بسجلات مكتوبة لجميع الاجتماعات والمقابلات التي عقدت فيما يتعلق بالشكوى.

تمت المراجعة في أغسطس 2023

## Complaints form

Date: \_\_\_\_\_ Time : \_\_\_\_\_

Parent Name	
Student Name	
Class	
Complaint Details :	
<div style="text-align: right; margin-top: 100px;">Parent Signature</div>	
School Action	