

Parents & Legal Guardians Complaint Procedure / Policy

Purpose

This policy ensures a fair, transparent, and accessible process for students, parents, or legal guardians to raise concerns or complaints about the school or IB programme(s). It supports collaboration between home and school, student agency, and continuous improvement. Clear procedures, communication channels, and timelines ensure issues are addressed effectively.

Definitions

- **Concern:** An informal expression of worry, doubt, or feedback about a situation, practice, decision, or interaction within the school. Usually addressed through discussion and clarification without formal investigation.
- **Complaint:** A formal expression of dissatisfaction submitted by a student, parent, or legal guardian regarding a decision, action, or outcome. Requires investigation, documentation, and resolution.

Scope

Applies to all students, parents/legal guardians, and IB programmes at KAS (PYP, MYP, DP). Covers all aspects of school and programme activities, including academic and administrative matters, teaching and learning, student wellbeing, and programme implementation.

Principles

- **Fairness:** All parties are treated equitably.
- **Accessibility:** Procedures are clear and easy to follow.
- **Timeliness:** Issues are addressed promptly.

- **Transparency & Accountability:** Actions and decisions are documented and communicated appropriately.
- **Respect & Confidentiality:** Information is handled sensitively.
- **Constructive Approach:** Focus on resolution, reflection, and continuous improvement.

Communication Channels

Parents and guardians may contact the school through:

- Teacher office hours (via ManageBac or WhatsApp)
- School or staff emails (via ManageBac/WLP)
- ManageBac messaging platform
- Phone calls to school during working hours
- Face-to-face or online meetings with teachers or staff

School Team Members Involved

- Teacher / Relevant Staff Member
- Heads of Departments / Programme Coordinators (PYP, MYP, DP)
- School Counselor
- Section Principals / Student Affairs Head
- Senior Leadership Team / General Manager (for urgent or strategic issues)

Process of Handling Concerns and Complaints

1. Informal Stage (Concern)

- Discuss the issue directly with the teacher or relevant staff.
- Attempt dialogue and clarification.
- Allow time for response (typically 2–5 working days).

- If unresolved or serious, escalate to the Programme Coordinator or Head of Department.

2. Formal Complaint Stage

- Submit a complaint in writing via the designated school form or email.
- Include a clear description of the issue, relevant dates, individuals involved, and supporting evidence.
- School acknowledges receipt and communicates the process and expected timeline.
- Investigation is conducted, actions are documented, and relevant stakeholders consulted.
- Outcome communicated via appropriate channels (email, phone, message, or face-to-face).
- Standard complaints are resolved within 2–5 working days; complex cases may require extended timelines.

3. Further Escalation

- If unresolved, complaints can be escalated to the Vice Principal, Principal, Senior Leadership Team, or General Manager.
- Parents are informed of the final decision and any subsequent actions.

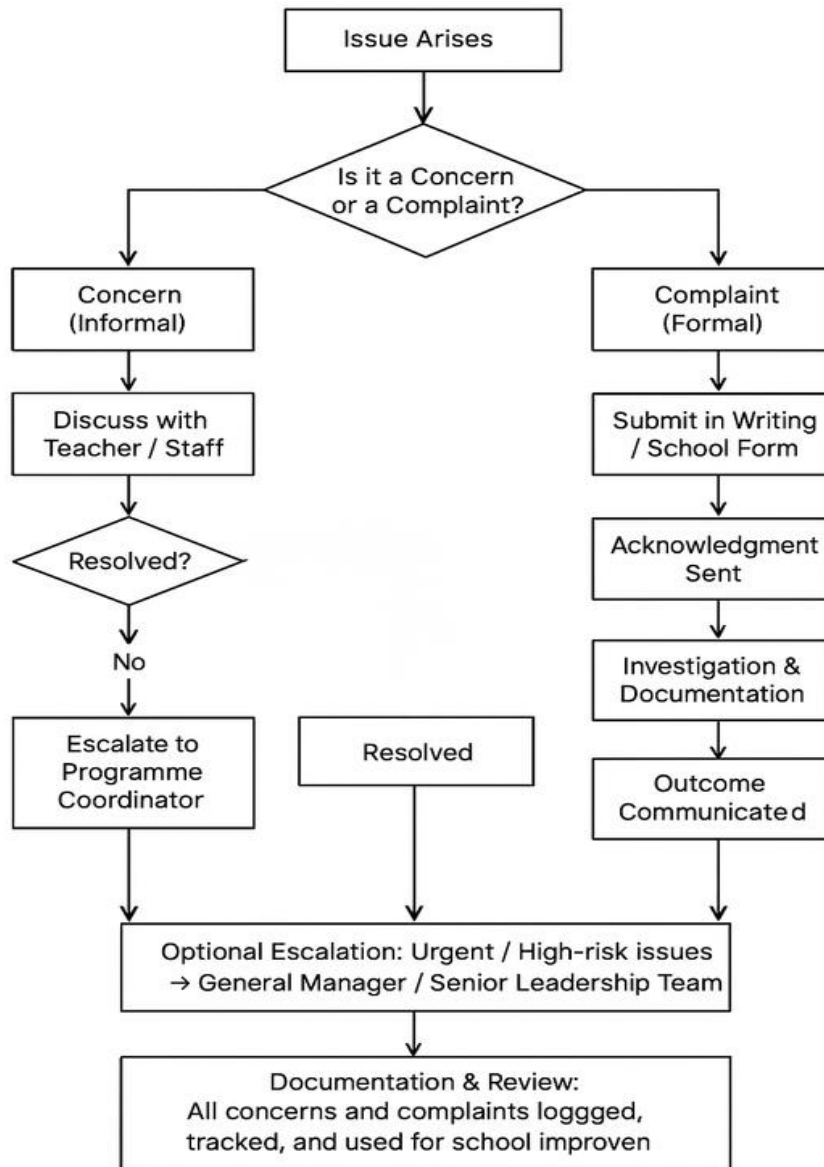
Documentation

- All concerns and complaints are logged, tracked, and stored confidentially.
- Records include the nature of the issue, dates, actions taken, outcomes, and follow-up.
- Data is used to inform school practices and identify areas for improvement.

Policy Communication, Review, and Monitoring

- Published on the school website, ManageBac, and shared during orientation sessions.
- Summarized version provided to parents for clarity.

- Reviewed annually to ensure relevance and effectiveness.
- Trends and feedback from complaints inform professional development and school improvement.



Policy Drafted by: IB Continuum Coordinator

Checked and approved by: Pedagogical Leadership Team

First Developed: November 2022

Last Reviewed: November 2025

إجراءات سياسة شكوى الوالدين والأوصياء القانونيين

الغاية

تضمن هذه السياسة عملية عادلة وشفافة ويمكن الوصول إليها للطلاب أو أولياء الأمور أو الأوصياء القانونيين لإثارة المخاوف أو الشكاوى بشأن المدرسة أو برنامج (برامج) البكالوريا الدولية. وهو يدعم التعاون بين المنزل والمدرسة، ووكالة الطلاب، والتحسين المستمر. تضمن الإجراءات الواضحة وقنوات الاتصال والجدول الزمني معالجة المشكلات بفعالية.

التعريفات

- **القلق:** تعبير غير رسمي عن القلق أو الشك أو التغذية الراجعة حول موقف أو ممارسة أو قرار أو تفاعل داخل المدرسة وعادة ما يتم تناولها من خلال المناقشة والتوضيح دون تحقيق رسمي.
- **الشكوى:** تعبير رسمي عن عدم الرضا مقدم من طالب أو ولي أمر أو وصي قانوني فيما يتعلق بقرار أو إجراء أو نتيجة وهذا يتطلب التحقيق والتوثيق والحل.

النطاق

KAS (PYP، ينطبق على جميع الطلاب وأولياء الأمور/الأوصياء القانونيين وبرامج البكالوريا الدولية في ، ويغطي جميع جوانب الأنشطة المدرسية والبرامج، بما في ذلك المسائل الأكاديمية والإدارية (MYP، DP) والتدريس والتعلم، ورفاهية الطلاب، وتنفيذ البرنامج.

المبادئ

- **الإنصاف:** يتم التعامل مع جميع الأطراف بإنصاف.
- **إمكانية الوصول:** الإجراءات واضحة وسهلة المتابعة.
- **التوقيت المناسب:** يتم معالجة القضايا على الفور.
- **الشفافية والمساءلة:** يتم توثيق الإجراءات والقرارات وإبلاغها بشكل مناسب.
- **الاحترام والسرية:** يتم التعامل مع المعلومات بحساسية.

• النهج البناء: التركيز على الحل والتفكير والتحسين المستمر

قنوات الاتصال

يمكن لأولياء الأمور والأوصياء الاتصال بالمدرسة من خلال

- (WhatsApp أو ManageBac عبر) ساعات عمل المعلم
- (ManageBac/WLP عبر) رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالمدرسة أو الموظفين
- ManageBac منصة المراسلة
- المكالمات الهاتفية إلى المدرسة خلال ساعات العمل
- اجتماعات وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت مع المعلمين أو الموظفين

أعضاء فريق المدرسة المشاركين

- المعلم /عضو هيئة التدريس ذي الصلة
- رؤساء الإدارات /منسقي البرامج (برنامج السنوات الابتدائية، وبرنامج السنوات المتوسطة، وبرنامج التنمية)
- مرشد المدرسة
- مدير الأقسام/رئيس شؤون الطلاب
- فريق القيادة العليا/ المدير العام (لل قضايا العاجلة أو الاستراتيجية)

عملية التعامل مع المخاوف والشكاوى

1. المرحلة غير الرسمية (القلق)

- مناقشة المشكلة مباشرة مع المعلم أو الموظفين المعنيين
- محاولة الحوار والتوضيح
- إتاحة الوقت للرد (عادة 2-5 أيام عمل)
- إذا لم يتم حلها أو كانت خطيرة، قم بالتصعيد إلى منسق البرنامج أو رئيس القسم

2. مرحلة الشكاوى الرسمية

- تقديم شكاوى خطية عبر نموذج المدرسة المحدد أو البريد الإلكتروني.
- قم بتضمين وصف واضح للمشكلة والتواريخ ذات الصلة والأفراد المعنيين والأدلة الداعمة.
- تقر المدرسة بالاستلام وتبلغ عن العملية والجدول الزمني المتوقع.
- يتم إجراء التحقيق وتوثيق الإجراءات واستشارة أصحاب المصلحة المعنيين.
- يتم توصيل النتيجة عبر القنوات المناسبة (البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الرسالة أو وجهًا لوجه).
- يتم حل الشكاوى القياسية في غضون 2-5 أيام عمل ؛ قد تتطلب الحالات المعقدة جداول زمنية طويلة.

3. مزيد من التصعيد

- إذا لم يتم حلها، يمكن تصعيد الشكاوى إلى نائب المدير أو المدير أو فريق القيادة العليا أو المدير العام.
- يتم إبلاغ أولياء الأمور بالقرار النهائي وأي إجراءات لاحقة.

التوثيق

- يتم تسجيل جميع المخاوف والشكاوى وتتبعها وتخزينها بشكل سري.
- تتضمن السجلات طبيعة المشكلة والتواريخ والإجراءات المتخذة والنتائج والمتابعة.
- تُستخدم البيانات لإبلاغ الممارسات المدرسية وتحديد مجالات التحسين.

إبلاغ السياسة ومراجعتها ورصدها

- وتمت مشاركتها خلال جلسات التوجيه، ManageBac، نُشرت على الموقع الإلكتروني للمدرسة.
- تم تقديم نسخة موجزة لأولياء الأمور من أجل الوضوح.
- تتم مراجعتها سنويًا لضمان ملاءمتها وفعاليتها.



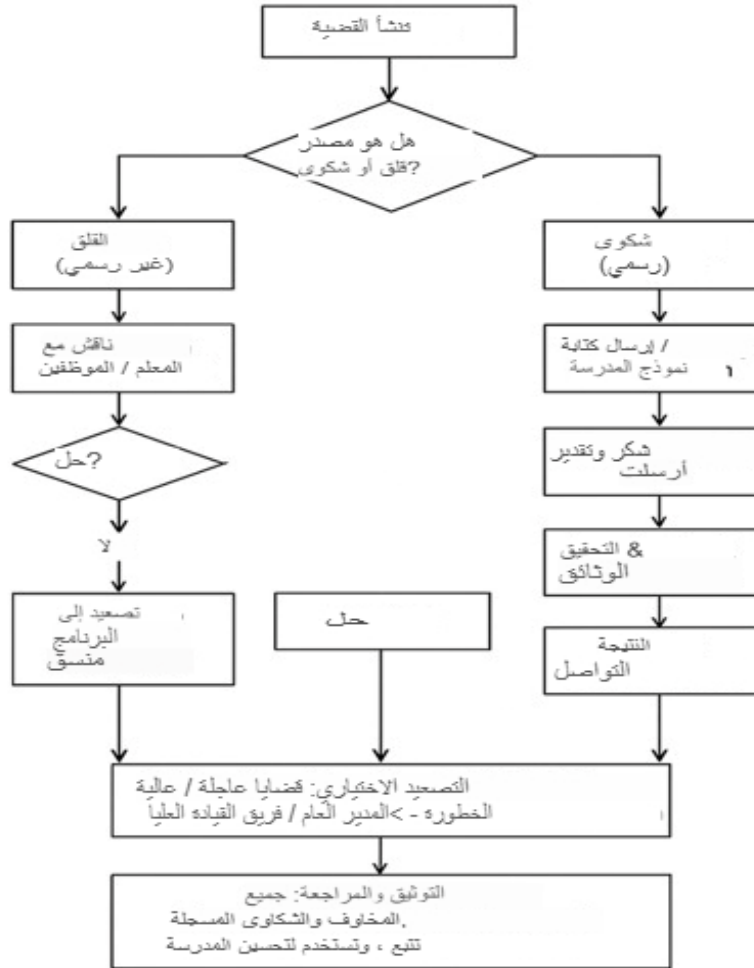
IB CONTINUUM
CONTINUUM DE L'IB
CONTINUO DEL IB



وزارة التعليم
Ministry of Education



King Abdulaziz School



السياسة التي صاغها: منسق التواصل في المكتب الدولي

فحص والموافقة عليها من قبل: فريق القيادة التربوية

تم تطويره لأول مرة: نوفمبر 2022

آخر مراجعة: نوفمبر 2025