Bedford Kindergarten

PARENT COMPLAINTS AND GRIEVANCE POLICY

Academic Year: 2026–2027

1. Objective

To establish a clear, transparent, fair, and effective procedure for receiving, investigating, resolving, and documenting complaints raised by parents or legal guardians.

This policy aims to promote cooperation between Bedford Kindergarten and parents, protect children's rights, safety, privacy, and psychological well-being, and support the resolution of complaints through approved institutional procedures.

2. Regulatory Reference

This policy has been reviewed with reference to:

- MOEHE Circular No. (5) of 2026, dated 11 November 2026.
- MOEHE Circular No. (17) of 2024, concerning the Policy and Procedures for Investigating Complaints and Violations in Private Schools and Kindergartens, particularly Chapter Five.

The policy shall be implemented in accordance with applicable MOEHE regulations and any subsequent instructions.

3. Policy Statement

Bedford Kindergarten is committed to maintaining a safe, inclusive, respectful, and supportive educational environment.

All parents have the right to raise concerns or complaints without fear of discrimination, intimidation, or unfair treatment of their children.

Complaints shall be addressed promptly, fairly, impartially, and confidentially, with the best interests of the child remaining the primary consideration.

The Kindergarten encourages complaints to be resolved internally wherever appropriate. Unresolved matters may be referred to MOEHE through its approved channels.

4. Scope of the Policy

This policy covers parental concerns relating to:

- Teaching, learning, and classroom activities.
- Children's behaviour, welfare, safety, and well-being.
- Staff conduct and professional behaviour.
- School administration, communication, and procedures.
- School transport and supervision.
- Health, hygiene, and safety arrangements.
- Other matters relating to the child's experience at Bedford Kindergarten.

5. Complaint Submission Channels

Parents may raise complaints through the following channels:

Class Teacher: For routine concerns about classroom learning, activities, or behaviour.

School Office: For administrative matters, school procedures, fees, and general enquiries.

School Principal: For unresolved complaints, serious concerns, or matters requiring formal investigation.

Complaint Committee: For complaints referred by the Principal that require formal review, investigation, or recommendations.

Parents are encouraged to use the school's established channels before referring unresolved matters to MOEHE, without prejudice to their right to contact the Ministry or other competent authorities directly.

6. Complaint Handling Procedure

Step 1: Informal Resolution

Parents are encouraged to discuss routine concerns with the class teacher or relevant staff member.

The staff member shall listen carefully, clarify the concern, and attempt to reach a satisfactory resolution.

Where necessary, the concern shall be referred to the Principal.

Serious safeguarding or safety concerns must not be delayed by informal procedures.

Step 2: Formal Written Complaint

If the concern remains unresolved, parents may submit a written complaint to the Principal through the school office or an approved school communication channel.

The complaint should include:

- Parent's name and contact information.
- Child's name and class.
- Description of the complaint.
- Relevant dates and circumstances.
- Supporting information, where available.
- Previous steps taken to resolve the concern.

The school shall assist parents who require support in submitting their complaint.

Step 3: Acknowledgement and Registration

The Principal or authorised representative shall:

- Acknowledge the complaint within two working days.
- Register the complaint in the Confidential Parent Complaints Register.
- Assign a complaint reference number.
- Determine the appropriate person or committee to review the matter.

Step 4: Investigation and Review

The Principal or Complaint Committee shall:

- Review the details of the complaint objectively.
- Obtain relevant information and evidence.
- Consult the individuals involved, where appropriate.
- Provide concerned parties with a fair opportunity to explain their position.
- Maintain confidentiality and protect the child throughout the process.

- Document the findings and recommended actions.

Any committee member directly involved in the complaint must not participate in deciding its outcome.

Step 5: Resolution and Communication

The school shall aim to communicate the outcome within five working days following the formal review meeting.

If additional investigation is required, parents shall be informed of the reason for the delay and the anticipated completion date.

The outcome shall be communicated respectfully and clearly, while protecting confidential information relating to other children, parents, or staff.

Step 6: Follow-Up and Internal Review

The school shall monitor the implementation and effectiveness of the agreed corrective actions.

Parents dissatisfied with the outcome may request a further review by the Principal or an impartial management representative who has not previously decided the complaint.

Step 7: Escalation to MOEHE

Where an appropriate resolution cannot be reached through the Kindergarten's internal procedures, the complaint may be referred to the Ministry of Education and Higher Education through the approved official channels.

The Kindergarten shall cooperate with MOEHE and provide relevant documentation when officially requested.

Nothing in this policy prevents parents from directly contacting MOEHE or the appropriate authorities, particularly where child protection or serious safety concerns arise.

7. Complaint Committee

Bedford Kindergarten shall establish a Complaint Committee to support fair, impartial, and documented complaint resolution.

Responsibilities of the Committee:

1. Review formal complaints referred for committee consideration.
2. Examine relevant records, evidence, and statements.
3. Ensure that all concerned parties are treated fairly.
4. Recommend appropriate corrective or preventive actions.
5. Maintain confidentiality.
6. Submit documented findings and recommendations to the Principal or authorised management representative.
7. Monitor implementation of approved corrective measures.

Committee members shall declare any conflict of interest and withdraw from cases in which their impartiality may reasonably be questioned.

8. Child Protection and Safeguarding

The safety, dignity, privacy, and emotional well-being of children shall take priority throughout the complaint process.

No child shall be subjected to punishment, discrimination, intimidation, or retaliation because a parent has submitted a complaint.

Complaints involving suspected abuse, neglect, serious misconduct, or immediate danger shall be referred without delay through the applicable safeguarding and reporting procedures.

Such cases shall not be handled solely through routine informal complaint resolution.

9. Confidentiality and Data Protection

All complaint information shall be handled confidentially and shared only with authorised individuals who require access to investigate, resolve, or report the matter.

Complaint records shall be stored securely.

Confidentiality shall not prevent disclosures required by law, safeguarding obligations, or authorised MOEHE investigations.

10. Complaint Register and Record Keeping

The Kindergarten shall maintain a Confidential Parent Complaints Register containing:

- Complaint reference number.
- Date received.
- Child's name and class.
- Nature of the complaint.
- Staff member or committee responsible.
- Investigation and actions taken.
- Date and details of the outcome.
- Parent communication and follow-up.
- Closure date and status.

Records shall be retained securely in accordance with applicable legal and MOEHE requirements.

11. Parent Awareness and Communication

Bedford Kindergarten shall ensure that parents are informed of the complaints procedure through appropriate communication channels, including parent orientation, official school communications, and the Parent Handbook.

Parents shall be informed of the appropriate contact persons and the steps available for raising and resolving complaints.

12. Staff Responsibilities

All staff members shall:

- Treat parental concerns seriously and respectfully.
- Refer formal complaints to the Principal.
- Avoid discussing confidential complaints with unauthorised persons.
- Cooperate with authorised investigations.
- Maintain professional communication.
- Follow the school's safeguarding and reporting procedures.

13. Monitoring and Policy Review

The Principal shall monitor implementation of this policy and periodically review complaint records to identify recurring concerns and opportunities for improvement.

This policy shall be reviewed annually or whenever new MOEHE instructions require amendments.

14. Conclusion

Bedford Kindergarten values its partnership with parents and is committed to resolving complaints fairly, professionally, and constructively.

Through effective communication, transparent procedures, and cooperation with MOEHE, the Kindergarten aims to maintain a safe, positive, and supportive educational environment for every child.

Complaint Committee Members

No.	Name	Position	Signature
1	Fathima N. Lafir	Principal / Committee Chairperson	
2	Lea Bejod	School Nurse	
3	Kinana Darwish	Arabic, Islamic Studies and Qatar History Teacher	
4	Najwa Ibrahim	Secretary / MOE Coordinator	
5	Ayesha Miza	Teacher Representative	

روضة بيدفورد

سياسة شكاوى وتظلمات أولياء الأمور

العام الأكاديمي 2026–2027

1. الهدف

تهدف هذه السياسة إلى وضع إجراءات واضحة وشفافة وعادلة وفعالة لاستقبال شكاوى أولياء الأمور ودراستها والتحقيق فيها ومعالجتها وتوثيقها، بما يعزز التعاون بين الروضة وأولياء الأمور، ويحمي حقوق الأطفال وسلامتهم وخصوصيتهم وأمنهم النفسي والاجتماعي.

2. المرجعية التنظيمية

تمت مراجعة هذه السياسة بالاستناد إلى:

- تعميم وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي رقم (5) لسنة 2026، بتاريخ 11 نوفمبر 2026.
- التعميم رقم (17) لسنة 2024 بشأن سياسة وإجراءات التحقق من الشكاوى ومخالفات المدارس ورياض الأطفال الخاصة، ولا سيما الفصل الخامس.

تُطبق هذه السياسة وفقاً للوائح والتعليمات المعتمدة من الوزارة وأي تحديثات لاحقة.

3. بيان السياسة

تلتزم روضة بيدفورد بتوفير بيئة تعليمية آمنة وداعمة يسودها الاحترام والتعاون.

ويحق لجميع أولياء الأمور تقديم ملاحظاتهم وشكاواهم دون خوف من التمييز أو التأثير السلبي على أطفالهم.

وتُعالج الشكاوى بعدالة وحياد وسرية، مع إعطاء الأولوية لمصلحة الطفل وسلامته.

وتشجع الروضة على معالجة الشكاوى داخلياً متى كان ذلك مناسباً، مع إمكانية إحالة الشكاوى التي يتعذر حلها إلى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

4. نطاق السياسة

تشمل هذه السياسة الشكاوى المتعلقة بما يلي:

- التعليم والتعلم والأنشطة الصفية.
- سلوك الأطفال ورعايتهم وسلامتهم.
- سلوك الموظفين وأدائهم المهني.
- الإجراءات الإدارية والتواصل مع أولياء الأمور.

- النقل المدرسي والإشراف.
- الصحة والنظافة والسلامة.
- أي مسائل أخرى تتعلق بتجربة الطفل داخل الروضة.

.5قنوات تقديم الشكاوى

معلمة الصف :للملاحظات المتعلقة بالتعلم والأنشطة والسلوك اليومي.

مكتب الروضة :للمسائل الإدارية والرسوم والإجراءات العامة.

مديرة الروضة :للشكاوى التي لم تتم معالجتها أو التي تتطلب تدخلاً رسمياً.

لجنة الشكاوى :لدراسة الشكاوى التي تُحال إليها وتتطلب مراجعة أو تحقيقاً رسمياً.

يُشجع أولياء الأمور على استخدام القنوات الداخلية المعتمدة قبل تصعيد الشكاوى غير المحلولة إلى الوزارة، دون الإخلال بحقهم في التواصل المباشر مع الجهات المختصة.

.6إجراءات معالجة الشكاوى

الخطوة الأولى: المعالجة الودية

يُشجع ولي الأمر على مناقشة الملاحظات الاعتيادية مع معلمة الصف أو الموظف المختص.

ويجب الاستماع إلى الشكوى ومحاولة الوصول إلى حل مناسب، مع إحالة الموضوع إلى مديرة الروضة عند الحاجة.

ولا يجوز تأخير التعامل مع المخاوف الخطيرة المتعلقة بحماية الأطفال أو سلامتهم بسبب إجراءات المعالجة الودية.

الخطوة الثانية: تقديم شكوى خطية

إذا لم تتم معالجة المشكلة، يمكن لولي الأمر تقديم شكوى خطية إلى مديرة الروضة عبر مكتب الروضة أو إحدى قنوات التواصل الرسمية المعتمدة.

ويُفضل أن تتضمن الشكوى اسم ولي الأمر، واسم الطفل وصفه، وتفاصيل المشكلة وتاريخها، وأي مستندات داعمة، والإجراءات السابقة المتخذة.

وتقدم الروضة المساعدة اللازمة لأولياء الأمور عند الحاجة.

الخطوة الثالثة: تسجيل الشكوى وتأكيد استلامها

تقوم مديرة الروضة أو من تفوضه بما يلي:

- تأكيد استلام الشكوى خلال يومي عمل.
- تسجيلها في سجل شكاوى أولياء الأمور السري.

- تخصيص رقم مرجعي للشكوى.
- تحديد الجهة المسؤولة عن دراستها.

الخطوة الرابعة: التحقيق والمراجعة

تقوم مديرة الروضة أو لجنة الشكاوى بما يلي:

- دراسة الشكوى بصورة موضوعية.
- جمع المعلومات والأدلة ذات الصلة.
- الاستماع إلى الأطراف المعنية عند الحاجة.
- ضمان العدالة والحياد.
- حماية خصوصية الطفل وسلامته.
- توثيق النتائج والتوصيات.

ولا يجوز لأي عضو له علاقة مباشرة بالشكوى المشاركة في اتخاذ القرار بشأنها.

الخطوة الخامسة: الحل وإبلاغ ولي الأمر

تسعى الروضة إلى إبلاغ ولي الأمر بنتيجة الشكوى خلال خمسة أيام عمل من اجتماع المراجعة الرسمي.

وفي حال الحاجة إلى وقت إضافي للتحقيق، يتم إبلاغ ولي الأمر بسبب التأخير والموعد المتوقع للانتهاء.

ويجب الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالأطفال أو الموظفين الآخرين.

الخطوة السادسة: المتابعة والمراجعة الداخلية

تتابع الروضة تنفيذ الإجراءات التصحيحية ومدى فعاليتها.

وفي حال عدم رضا ولي الأمر عن النتيجة، يمكنه طلب مراجعة إضافية من مديرة الروضة أو ممثل إداري محايد لم يسبق له اتخاذ القرار في الشكوى.

الخطوة السابعة: التصعيد إلى الوزارة

في حال تعذر الوصول إلى حل مناسب من خلال الإجراءات الداخلية، يمكن إحالة الشكوى إلى وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

وتلتزم الروضة بالتعاون مع الوزارة وتقديم المستندات المطلوبة رسمياً.

ولا تمنع هذه السياسة أولياء الأمور من التواصل المباشر مع الوزارة أو الجهات المختصة، وخاصة في الحالات المتعلقة بحماية الأطفال أو المخاطر الجسيمة على سلامتهم.

.7لجنة الشكاوى

تشكل روضة بيدفورد لجنة للشكاوى بهدف ضمان المعالجة العادلة والموضوعية.

مهام اللجنة:

1. دراسة الشكاوى الرسمية المحالة إليها.
2. مراجعة المستندات والأدلة والإفادات.
3. ضمان العدالة لجميع الأطراف.
4. تقديم التوصيات والإجراءات التصحيحية.
5. المحافظة على السرية.
6. توثيق النتائج ورفعها إلى الجهة الإدارية المختصة.
7. متابعة تنفيذ الإجراءات المعتمدة.

ويلتزم أعضاء اللجنة بالإفصاح عن أي تعارض في المصالح والامتناع عن المشاركة في الحالات التي قد تؤثر على حيادهم.

.8حماية الأطفال وسلامتهم

تُعطى الأولوية لسلامة الأطفال وكرامتهم وخصوصيتهم وأمنهم النفسي والاجتماعي.

ويُمنع تعريض أي طفل للعقاب أو التمييز أو التهديد أو أي معاملة سلبية بسبب تقديم ولي أمره شكوى.

وتُحال الشكاوى المتعلقة بالاشتباه في الإساءة أو الإهمال أو سوء السلوك الجسيم أو الخطر المباشر دون تأخير وفق إجراءات حماية الأطفال والإبلاغ المعتمدة.

.9السرية وحماية البيانات

تُعامل جميع الشكاوى بسرية، ولا يُسمح بالاطلاع عليها إلا للأشخاص المخولين الذين تتطلب مسؤولياتهم ذلك.

وتُحفظ السجلات بطريقة آمنة، مع الالتزام بمتطلبات الإفصاح القانونية وإجراءات حماية الأطفال والتحقيقات الرسمية للوزارة.

.10سجل الشكاوى وحفظ السجلات

تحتفظ الروضة بسجل سري لشكاوى أولياء الأمور يتضمن:

- الرقم المرجعي للشكوى.
- تاريخ استلامها.

- اسم الطفل وصفه.
- طبيعة الشكوى.
- الموظف أو اللجنة المسؤولة.
- إجراءات التحقيق والمعالجة.
- النتيجة والإجراءات التصحيحية.
- التواصل مع ولي الأمر والمتابعة.
- تاريخ إغلاق الشكوى وحالتها.

وتُحفظ السجلات وفق المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

11. توعية أولياء الأمور

تلتزم الروضة بتوعية أولياء الأمور بإجراءات تقديم الشكاوى ومسارات معالجتها من خلال اللقاءات التعريفية والتعاميم الرسمية ودليل أولياء الأمور ووسائل التواصل المعتمدة.

12. مسؤوليات الموظفين

يلتزم جميع الموظفين بما يلي:

- التعامل مع الشكاوى باحترام وجدية.
- إحالة الشكاوى الرسمية إلى مديرة الروضة.
- المحافظة على السرية.
- التعاون مع التحقيقات المعتمدة.
- الالتزام بالسلوك المهني.
- اتباع إجراءات حماية الأطفال والإبلاغ المعتمدة.

13. المتابعة ومراجعة السياسة

تتولى مديرة الروضة متابعة تطبيق هذه السياسة ومراجعة سجل الشكاوى دورياً لتحديد المشكلات المتكررة وفرص التحسين.

وتُراجع السياسة سنوياً أو عند صدور تعليمات جديدة من وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي.

14. الخاتمة

تؤمن روضة بيدفورد بأهمية الشراكة الإيجابية مع أولياء الأمور، وتلتزم بمعالجة الشكاوى بصورة عادلة ومهنية وبنّاءة، بما يضمن بيئة تعليمية آمنة ومستقرة وداعمة لجميع الأطفال.

أعضاء لجنة الشكاوى

الرقم	الاسم	المنصب	التوقيع
1	فاطمة ن. لافير	مديرة الروضة / رئيسة اللجنة	
2	يُحدد لاحقاً	ممرضة الروضة	
3	كنانة درويش	معلمة اللغة العربية والتربية الإسلامية وتاريخ قطر	
4	نجوى إبراهيم	السكرتيرة / منسقة الوزارة	
5	يُعين لاحقاً	ممثلة المعلمات	

ملاحظة :