

COMPLAINTS POLICY

OUR VISION

- to equip our children to deal with the rapid pace of change taking place in the Iraqi society and to be able to cope with the violence and repression that has existed in Iraqi society since their grandparents' generation
- to instill in our children a culture of peace, tolerance and respect for others while understanding that we can all benefit from each other while maintaining our own principles, beliefs and values
- to help our children gain a better understanding of their own identity and principles and to be able to engage with others in a constructive way to aid in their own intellectual and personal development
- to give this generation of youth the knowledge, skills and attitudes necessary to help our society overcome the many challenges we face and to create a better society
- to help create a generation of young people who are proud of their ancient civilization which played such an important role in this world with the first laws and norms that respect the individual and personal freedoms.

OUR MISSION

Our mission is to develop young people with active and creative minds, a sense of understanding and compassion for others, and the courage to act on their beliefs. We stress the total development of each child: intellectual, social, emotional, and physical. We value intercultural understanding and international mindedness. We adhere to the philosophy and pedagogy of the International Baccalaureate programmes.

Aim of the Policy

While we aim to provide a secure, calm, and welcoming environment for students, staff, and parents, we recognise that situations may prevent the fulfilment of these aims. Concerns and complaints need to be addressed appropriately, and aim to have a speedy and satisfactory conclusion. This policy creates a procedure in line with the school's vision and mission.

Complaints must be raised at the earliest possible opportunity to enable the matter to be dealt with quickly and effectively. An early informal approach is often the best means of resolution of minor problems; however, more serious issues need to follow the process laid out in this policy.

Most issues can be resolved informally without using the formal stages in this complaints policy. GUS will take all complaints seriously and try to resolve the matter as quickly as possible.

If a concern is brought to the attention of a staff member but it is felt that there is no resolution, we will respect your views. You should refer the concern to a staff member higher in the line management chain e.g. Curriculum Coordinator, Administrative Head, or Head of School.

If a concern or a complaint needs to be raised formally then we will try to still resolve this internally by using the process and procedures in this policy.

How to raise a concern or make a complaint?

A concern or complaint can be made in person, in writing, or by telephone.

These should be raised with the receptionist, Miss Warda. At this stage, informal mediation may be offered. This can be useful in helping the school and the complainants reach an agreement and move forward; there are times when it may not be the most appropriate course of action.

Mediation can:

- Provide a helpful mechanism for discussion when a concern is raised
- Help to rebuild relationships between all parties.
- It should not be used as a substitute for an investigation during the formal stages of the complaint's procedure.

If neither the school or the complainant considers that mediation is not appropriate at this point then the complaint will be advised to move to the next investigative stage of the procedure. If the issues remain unresolved, the next step is to make a formal complaint.

Complaints against school staff (except the Head) should be made in the first instance to, the Head of School via Miss Ruba. Any complaints about the Head of School should be done through a board member.

Resolving Complaints

At each stage of the process, GUS wants to resolve the complaint. If appropriate, we will acknowledge that the complaint is upheld in the whole or part. In addition, we may offer one or more of the following:

- An explanation
- An admission that the situation could have been handled differently or better
- An assurance that we will try to ensure the event complained of will not recur
- An explanation of the steps that have been or will be taken to help ensure that it

will not happen again and an indication of the timescales within which changes will be made.

- An undertaking to review school policies considering the complaint
- An apology.

The Head will record the date the complaint is received and will acknowledge receipt of the complaint in writing within 3 school working days.

Within this response, the Head will seek to clarify the nature of the complaint, and ask what remains unresolved and what outcomes the complainant would like to see. The Head can consider whether a face-to-face meeting is the most appropriate way of doing this.

Note: The Head may delegate the investigation to another member of the school's senior leadership team but not the decision to be taken.

During the investigation the Head will:

- If necessary, interview those in the matter and/or those complained of, allowing them to be accompanied if they wish.
- Keep a written record of any meetings/interviews in relation to their investigation.
- At the conclusion of their investigation, the Principal will provide a formal written response within 20 working days of the date of the receipt of the complaint.

The response will detail any actions taken to investigate and provide a full explanation of the decision made and the reason(s) for it. Where appropriate, it will conclude with the details of the actions GUS will take to resolve the complaint.

If the complainant is still unhappy with the schools response, then they will be advised to discuss the next steps with the board.

Adopted February, 2025

Next revision due 2025-2026

سياسة الشكاوى

رؤيتنا

- تجهيز أطفالنا للتعامل مع وتيرة التغيير السريعة التي يشهدها المجتمع العراقي، والقدرة على التكيف مع العنف والقمع الذي عرفه المجتمع العراقي منذ جيل أجدادهم.
- غرس ثقافة السلام والتسامح واحترام الآخرين في نفوس أطفالنا، مع فهم أننا جميعاً يمكننا الاستفادة من بعضنا البعض مع الحفاظ على مبادئنا ومعتقداتنا وقيمتنا.
- مساعدة أطفالنا على فهم هويتهم ومبادئهم بشكل أفضل، والقدرة على التفاعل مع الآخرين بطريقة بناءة تساهم في تطورهم الفكري والشخصي.
- تزويد هذا الجيل من الشباب بالمعرفة والمهارات والمواقف اللازمة لمساعدة مجتمعنا على تجاوز التحديات التي نواجهها وخلق مجتمع أفضل.
- المساهمة في خلق جيل من الشباب يفخر بحضارته العريقة التي لعبت دوراً هاماً في هذا العالم من خلال سن أول القوانين والمعايير التي تحترم الفرد وحياته الشخصية.

مهمتنا

مهمتنا هي تطوير شباب يتمتعون بعقول نشطة ومبدعة، وحس بالتفهم والتعاطف مع الآخرين، والشجاعة للتصرف وفقاً لمعتقداتهم. نحن نركز على التطور الشامل لكل طفل: الفكري، الاجتماعي، العاطفي، والجسدي. نحن نقدر الفهم بين الثقافات والانفتاح على العالم. نحن نلتزم بفلسفة وبرامج البكالوريا الدولية.

هدف السياسة

بينما نسعى لتوفير بيئة آمنة وهادئة ومرحبة للطلاب والموظفين وأولياء الأمور، ندرك أن هناك مواقف قد تعيق تحقيق هذه الأهداف. يجب معالجة المخاوف والشكاوى بشكل مناسب بهدف التوصل إلى حل سريع ومرضي. تضع هذه السياسة إجراءات تتماشى مع رؤية المدرسة ورسالتها.

يجب تقديم الشكاوى في أقرب وقت ممكن لتمكين التعامل معها بسرعة وفعالية. غالباً ما يكون النهج غير الرسمي المبكر هو الوسيلة الأفضل لحل المشكلات البسيطة؛ ومع ذلك، يجب التعامل مع القضايا الأكثر خطورة وفقاً للإجراءات الموضحة في هذه السياسة.

يمكن حل معظم المشكلات بشكل غير رسمي دون الحاجة إلى اتباع المراحل الرسمية في سياسة الشكاوى. ستتعامل المدرسة مع جميع الشكاوى بجدية وستحاول حل المشكلة بأسرع وقت ممكن.

إذا تم عرض مشكلة على أحد الموظفين ولم يتم التوصل إلى حل، فسنحترم وجهة نظرك. يجب عليك إحالة المشكلة إلى موظف أعلى في سلسلة الإدارة مثل منسق المناهج الدراسية أو المدير الإداري أو مدير المدرسة.

إذا لزم الأمر تقديم شكوى رسمية، فسنحاول حلها داخلياً باستخدام الإجراءات المذكورة في هذه السياسة.

كيفية تقديم شكوى أو إبداء ملاحظة؟

يمكن تقديم الشكوى أو الملاحظة شخصياً أو كتابياً أو عبر الهاتف.

يجب توجيه هذه الشكاوى إلى موظفة الاستقبال، الأنسة وردة. في هذه المرحلة، قد يتم تقديم وساطة غير رسمية. يمكن أن تكون هذه الوساطة مفيدة في مساعدة المدرسة والمشتكي على التوصل إلى اتفاق والمضي قدماً؛ ومع ذلك، قد لا تكون الخيار الأنسب في بعض الأحيان.

يمكن للوساطة أن:

- توفر آلية مفيدة للنقاش عند طرح مشكلة.

تساعد في إعادة بناء العلاقات بين جميع الأطراف.

- لا ينبغي استخدامها كبديل للتحقيق خلال المراحل الرسمية لإجراءات الشكوى.

إذا لم تعتبر المدرسة أو المشتكي أن الوساطة مناسبة في هذه المرحلة، فسيُطلب الانتقال إلى مرحلة التحقيق التالية من الإجراءات. وإذا استمرت المشكلة دون حل، يتم اتخاذ الخطوة التالية بتقديم شكوى رسمية.

يجب تقديم الشكاوى ضد موظفي المدرسة (باستثناء المدير) في البداية إلى مدير المدرسة عبر الأنسة ربا. أما الشكاوى المتعلقة بمدير المدرسة فيجب تقديمها إلى أحد أعضاء مجلس الإدارة.

حل الشكاوى

في كل مرحلة من مراحل العملية، تسعى المدرسة لحل الشكوى. إذا كان ذلك مناسباً، سنقر بصحة الشكوى كلياً أو جزئياً. بالإضافة إلى ذلك، قد نقدم واحداً أو أكثر مما يلي:

- تفسير أو توضيح .
- اعتراف بأن الموقف كان من الممكن التعامل معه بشكل مختلف أو أفضل .
- ضمان بأننا سنحاول ضمان عدم تكرار الحادثة موضوع الشكوى .
- شرح للخطوات التي تم اتخاذها أو التي سيتم اتخاذها لضمان عدم تكرار الحادثة مع تحديد الجدول الزمني للتغييرات .
- تعهد بمراجعة سياسات المدرسة في ضوء الشكوى .
- اعتذار .

سيسجل المدير تاريخ استلام الشكوى وسيؤكد استلامها كتابياً خلال 3 أيام عمل دراسية.

ضمن هذا الرد، سيحاول المدير توضيح طبيعة الشكوى، ومعرفة ما الذي لا يزال غير محلول، وما النتائج التي يرغب المشتكي في رؤيتها. يمكن للمدير النظر فيما إذا كان الاجتماع وجهاً لوجه هو الطريقة الأنسب للقيام بذلك.

ملاحظة: قد يفوض المدير التحقيق إلى عضو آخر من فريق القيادة العليا في المدرسة، لكن لا يمكن تفويض قرار اتخاذ الإجراءات.

خلال التحقيق، سيقوم المدير بـ:

- مقابلة الأطراف المعنية في المشكلة و/أو الأطراف المشكو منها إذا لزم الأمر، مع السماح لهم بأن يكونوا برفقة شخص إذا رغبوا . ● الاحتفاظ بسجل كتابي لأي اجتماعات/مقابلات تتعلق بالتحقيق .
- عند الانتهاء من التحقيق، سيقدم المدير ردًا كتابياً رسمياً خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى.

سيضمن الرد تفاصيل الإجراءات المتخذة للتحقيق وتفسيراً كاملاً للقرار المتخذ وأسبابه. وعند الاقتضاء، سينتهي بتفاصيل الإجراءات التي ستتخذها المدرسة لحل الشكوى.

إذا كان المشتكي لا يزال غير راضٍ عن رد المدرسة، فسيُنصح بمناقشة الخطوات التالية مع مجلس الإدارة.

تم اعتمادها في فبراير 2025

المراجعة القادمة في 2025-2026