



# Durham School for Girls Doha

## SUMMARY OF PARENT COMPLAINTS POLICY

Version 4.0 | September 2024

**FIRST IMPLEMENTATION DATE | AUGUST 2019**

**REVIEW PERIOD | ANNUAL**

**DATE LAST REVIEWED | SEPTEMBER 2024**

**REVIEWED BY | PRINCIPAL**

### VALUES

قيمي ترسم هويتي

**MARK VALUES AND QATARI VALUES ARE AT THE HEART OF A  
DURHAM GIRL**

# Summary of Complaints Procedure

Please see the Durham School for Girls Complaints Policy for the full document.

## **Stage 1 - Informal Meeting to register complaints or concern.**

### **– Order of dealing with a complaint.**

Class Teacher or Form Teacher

Year leads or Heads of Department

Formal Meeting with the Heads of School or Deputy Heads of School

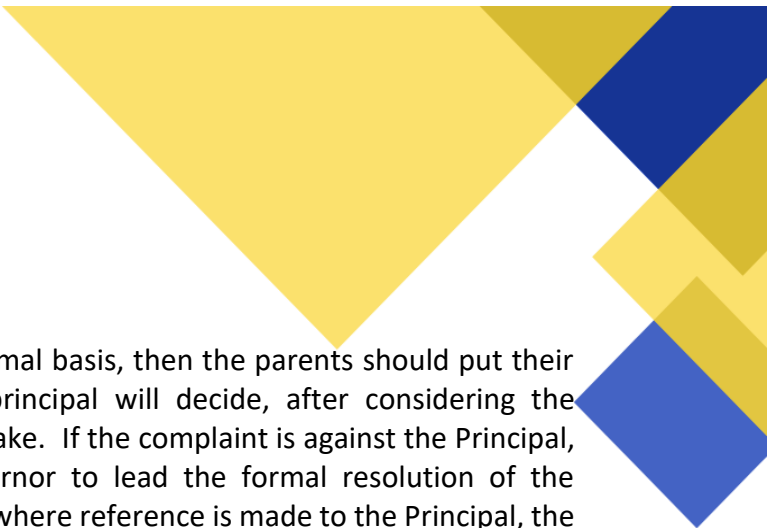
## **Acknowledgement**

A notification of a complaint will be acknowledged by telephone or in writing within two working days of receipt during term time and as soon as practicable in the holidays. A matter raised orally will not necessarily be acknowledged in writing but will be recorded by the person dealing with the matter.

## **Stage 2 – Formal Resolution**

### **Stage 2 A – Appointment and meeting with the principal**

Appointment and meeting with the Principal



If the complaint cannot be resolved on an informal basis, then the parents should put their complaint in writing to the principal. The principal will decide, after considering the complaint, the appropriate course of action to take. If the complaint is against the Principal, the Chair of Governors will nominate a Governor to lead the formal resolution of the complaint. Therefore, in the following sections, where reference is made to the Principal, the nominated Governor will be substituted.

All parents and carers have the right, as a last resort to appeal to the principal and thereafter the Chair of Governors

### **Stage 2 B- MOE Involvement**

If a parent feels that their complaint has not been dealt with sufficiently and appropriately through stage 1 and 2, it is then there is also the option to move to stage 3 – Panel Hearing ( Please see the full policy) and or contact the Ministry of Education Qatar on the Enquiry and Complaints portal on <https://privateschools.edu.gov.qa/Pages/home.aspx>

### **Complaints Committee**

1. Ms Jo Hayward – School Principal  
Email: [jhayward@durhamqatar.com](mailto:jhayward@durhamqatar.com)
2. Ms Rachael Small – Head of Primary  
Email: [rsmall@durhamqatar.com](mailto:rsmall@durhamqatar.com)
3. Ms Somaia Mehanna – Head of Arabic  
Email: [SMehana@durhamqatar.com](mailto:SMehana@durhamqatar.com)
4. Ms Wendy Jones– Head of Secondary  
Email: [wjones@durhamqatar.com](mailto:wjones@durhamqatar.com)

## ملخص إجراءات شكاوى أولياء الأمور

يمكنكم الاطلاع على الوثيقة الكاملة لسياسة الشكاوى الخاصة بمدرسة درم للبنات من خلال الموقع الإلكتروني للمدرسة.

### المرحلة 1- اجتماع غير رسمي لتسجيل شكاوى أو بعض المخاوف.

❖ ترتيب التعامل مع الشكاوى:

#### معلمة الصف

#### مسئولة المرحلة الصفية أو مسؤولية القسم

#### اجتماع رسمي مع رؤساء المراحل أو مع نوابهم

#### الإقرار

يتم الإقرار باستلام الشكاوى بالهاتف أو كتابةً خلال يومين عمل من استلامها خلال الفصل الدراسي وفي أسرع وقت ممكن خلال الإجازات. وليس من الضرورة أن يتم الإقرار باستلام الشكاوى الشفهية كتابةً لكن يتم تسجيلها من قبل الشخص المسؤول عن التعامل مع المشكلة.

### مرحلة 2- الحل الرسمي:

#### المرحلة 2- أ - تحديد موعد ولقاء مدير المدرسة:

#### تحديد موعد ولقاء مديرة المدرسة

في حالة عدم القدرة على حل المشكلة بصفة غير رسمية، يجب على أولياء الأمور تقديم شكاوى كتابية لمديرة المدرسة. وتقوم مديرة المدرسة بإصدار قرار، بعد فحص الشكاوى، بحيث يتضمن القرار الإجراء المناسب. ولو كانت الشكاوى ضد مديرة المدرسة، يقوم رئيس مجلس الإدارة بتعيين مدير ليصدر قرار رسمي في الشكاوى في هذه الحالة وعند الإشارة لمديرة المدرسة، فإن المدير المعين سيحل محلها.

## مرحلة 2 - ب - مشاركة الوزارة:

في حالة عدم اقتناع أولياء الأمور بالقرار، يجب عليهم اللجوء الى المرحلة التالية من هذه السياسة. يتمتع جميع أولياء الأمور بالحق في التظلم من القرار لمدير المدرسة ثم لمجلس الإدارة كأخر ملاذ لهم.

في حالة شعور ولى الأمر بأن الشكوى لم يتم التعامل معها بشكل كافي ومناسب خلال المرحلتين 1 و2-أ، يجوز له اللجوء للمرحلة 2-ب أو التواصل مع وزارة التربية والتعليم القطرية من خلال بوابة الاستفسارات والشكاوى:

<https://privateschools.edu.gov.qa/Pages/home.aspx>

### لجنة الشكاوى

1. السيدة جوان هيوارد - مديرة المدرسة  
[jhayward@durhamqatar.com](mailto:jhayward@durhamqatar.com)
2. السيدة راتشيل سمول - رئيسة المرحلة الابتدائية  
[rsmall@durhamqatar.com](mailto:rsmall@durhamqatar.com)
3. السيدة سمية مهنا - رئيسة قسم اللغة العربية  
[SMehana@durhamqatar.com](mailto:SMehana@durhamqatar.com)
4. السيدة ويندي جونز - رئيسة المرحلة الثانوية  
[wjones@durhamqatar.com](mailto:wjones@durhamqatar.com)