



TMCG NURSERY

The Montessori Children's Garden Nursery – Abu Dhabi

Complaints Policy

سياسة الشكاوى

ADEK-aligned • ISO 9001:2015 & ISO 45001:2018 aligned
متوائمة مع متطلبات دائرة التعليم والمعرفة ومعياري الآيزو 9001:2015 و 45001:2018

Document Field	Details	التفاصيل	بيانات الوثيقة
Document Reference	TMCG-POL-COM-01	TMCG-POL-COM-01	مرجع الوثيقة
Version	1.0 – Issued August 2026	1.0 – صدر في أغسطس 2026	الإصدار
Owner	EE Director (Policy Custodian)	مدير التعليم المبكر (المسؤول عن السياسة)	الجهة المسؤولة
Effective / Compliance	AY 2025/26 / Full AY 2026/27	يسري 2025/2026 / امتثال كامل 2026/2027	السريان / الامتثال
Review Cycle	Annually or upon regulatory change	سنوياً أو عند حدوث أي تغيير تشريعي	دورة المراجعة
Applies to	All staff, parents, contractors and visitors	جميع الموظفين وأولياء الأمور والمتقاعدين والزوار	نطاق التطبيق

Bilingual controlled document • English left

العربية يميناً • وثيقة مضبوطة ثنائية اللغة

1. Purpose & Scope	1. الغرض والنطاق
This Policy sets out how The Montessori Children's Garden Nursery (TMCG) receives, records, investigates, resolves and learns from complaints raised by parents, staff or any other stakeholder. It standardises informal and formal complaint handling, protects complainants' identities, and ensures every complaint is treated fairly, transparently and confidentially. The Policy applies to all TMCG staff, parents and legal guardians, contracted service providers, and visitors interacting with the Nursery in any capacity.	تحدد هذه السياسة آلية استقبال حضانة روضة أطفال المونتيسوري (TMCG) للشكاوى وتسجيلها والتحقيق فيها وحلها والتعلم منها، سواء وردت من أولياء الأمور أو الموظفين أو أي طرف معني آخر. كما توخّد معالجة الشكاوى الرسمية وغير الرسمية، وتحمي هوية مقدم الشكوى، وتكفل التعامل مع كل شكوى بإنصاف وشفافية وسرية. تسري هذه السياسة على جميع موظفي الحضانة وأولياء الأمور والأوصياء القانونيين ومزودي الخدمات المتعاقدين والزوار المتعاملين مع الحضانة بأي صفة.

Regulatory and Internal References	المراجع التنظيمية والداخلية
ADEK EEI Complaints Policy, v1.0 – September 2024.	سياسة الشكاوى لمؤسسات التعليم المبكر الصادرة عن دائرة التعليم والمعرفة، الإصدار 1.0 – سبتمبر 2024.
Federal Decree-Law No. 33 of 2021 Regulating Labour Relations.	المرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل.
Federal Decree-Law No. 45 of 2021 Concerning the Protection of Personal Data.	المرسوم بقانون اتحادي رقم (45) لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية.
Federal Decree-Law No. 31 of 2021 Promulgating the Crimes and Penalties Law.	المرسوم بقانون اتحادي رقم (31) لسنة 2021 بإصدار قانون الجرائم والعقوبات.
TMCG Child Protection & Safeguarding and Staffing policies.	سياسة حماية الطفل وصونه والتوظيف المعتمدتان في TMCG.

Regulatory and Internal References	المراجع التنظيمية والداخلية
ISO 9001:2015 clauses 9.3 and 10.2; ISO 45001:2018 requirements.	البندان 9.3 و 10.2 من ISO 9001:2015 ومتطلبات ISO 45001:2018.

2. Definitions

2. التعريفات

Term	Definition	التعريف	المصطلح
Complaint	Any expression of dissatisfaction by an individual with an aspect of the Nursery's service.	أي تعبير عن عدم الرضا يديه شخص تجاه جانب من جوانب خدمة الحضانة.	الشكوى
Concern	A query about a matter causing worry or unrest, short of a formal complaint.	استفسار عن مسألة تسبب قلقاً من القلق أو الانزعاج، من دون أن ترقى إلى شكوى رسمية.	الملاحظة
Informal Complaint	Dissatisfaction expressed verbally or in writing with the expectation of a friendly, quick resolution.	عدم رضا يُعبر عنه شفهيًا أو كتابيًا، مع توقع التوصل إلى حل ودي وسريع.	الشكوى غير الرسمية
Formal Complaint	Dissatisfaction expressed verbally or in writing and expected to be addressed officially, sometimes requiring management or ADEK involvement.	عدم رضا يُعبر عنه شفهيًا أو كتابيًا، ويُتوقع معالجته رسميًا، وقد يستدعي تدخل الإدارة أو دائرة التعليم والمعرفة.	الشكوى الرسمية
Complainant	The person who raises a complaint — a parent, staff member, contractor or visitor.	الشخص الذي يقدم الشكوى؛ سواء كان ولي أمر أو موظفًا أو متعاقدًا أو زائرًا.	مقدم الشكوى
Grievance	A formal complaint about something believed to be wrong or unfair, especially workplace discrimination, harassment or unfair treatment.	شكوى رسمية بشأن أمر يُعتقد أنه خاطئ أو ظالم، ولا سيما التمييز أو التحرش أو المعاملة غير العادلة في مكان العمل.	التظلم

Term	Definition	التعريف	المصطلح
Whistleblowing	Disclosure by a staff member of activity within the Nursery deemed illegal, immoral, unsafe or fraudulent, with protection against retaliation.	إفصاح موظف عن نشاط داخل الحضانة يُعد غير قانوني أو غير أخلاقي أو غير آمن أو احتياليًا، مع حمايته من الانتقام.	الإبلاغ عن المخالفات
EE Director	The senior staff member responsible for the Nursery's operations and the owner of this Policy.	الموظف الأعلى المسؤول عن عمليات الحضانة والمالك لهذه السياسة.	مدير التعليم المبكر
DSL	Designated Safeguarding Lead — the staff member accountable for child protection and rights.	المسؤول المعتمد لحماية الطفل؛ وهو الموظف المسؤول عن حماية الطفل وحقوقه.	المسؤول المعتمد لحماية الطفل
NDA	A legal contract used to protect sensitive information disclosed during complaint handling.	عقد قانوني يُستخدم لحماية المعلومات الحساسة التي يُفصح عنها أثناء معالجة الشكوى.	اتفاقية عدم الإفصاح
ADEK	Abu Dhabi Department of Education and Knowledge, the licensing authority for the Nursery.	دائرة التعليم والمعرفة – أبوظبي، وهي الجهة المرخصة للحضانة.	دائرة التعليم والمعرفة
CPC	Child Protection Centre operating under ADEK.	مركز حماية الطفل التابع لدائرة التعليم والمعرفة.	مركز حماية الطفل

3. Policy Statement	3. بيان السياسة
TMCN welcomes complaints as a driver of continuous improvement. Every complaint is acknowledged within one working day, investigated fairly and resolved within defined timelines. Complainants are supported throughout the process, protected from retaliation and informed in writing of the outcome.	ترحب حضانة روضة أطفال المونتيسوري بالشكاوى بوصفها محركاً للتحسين المستمر. ويُقر باستلام كل شكوى خلال يوم عمل واحد، ويُحقق فيها بإنصاف، وتُحل ضمن أوقات محددة. ويحصل مقدم الشكاوى على الدعم اللازم طوال العملية، ويُحمى من الانتقام، ويُبلغ خطياً بالنتيجة.
4. Parent Complaints	4. شكاوى أولياء الأمور
4.1 Communicating a Complaint	4.1 إيصال الشكاوى
Parents may complain verbally (by phone or in person) or in writing (by email, communication app, free text or Form F-01). All routes receive the same treatment.	يحق لأولياء الأمور تقديم الشكاوى شفهيًا، بالهاتف أو حضوريًا، أو خطيًا، بالبريد الإلكتروني أو تطبيق التواصل أو بنص حر أو عبر النموذج F-01. وتُعامل جميع القنوات بالمستوى ذاته.
4.2 First Point of Contact	4.2 نقطة الاتصال الأولى
The designated first point of contact is the EE Director. In their absence, the Deputy Director acts. Contact details are published in the Parent Handbook, Parent Induction Pack and on the Reception board.	نقطة الاتصال الأولى المعتمدة هي مدير التعليم المبكر، وينوب عنه نائب المدير في حال غيابه. وتُنشر بيانات التواصل في دليل ولي الأمر وحزمة تعريف أولياء الأمور وعلى لوحة الاستقبال.
4.3 Informal Complaints	4.3 الشكاوى غير الرسمية
Informal complaints are brought promptly to the EE Director. Parents are expected to communicate respectfully in language, tone and conduct. Informal resolution is targeted within three (3) working days.	تُعرض الشكاوى غير الرسمية على مدير التعليم المبكر فورًا. ويُتوقع من ولي الأمر الالتزام بالاحترام في اللغة والنبرة والسلوك. ويُستهدف حل الشكاوى غير الرسمية خلال ثلاثة (3) أيام عمل.
4.4 Formal Complaints	4.4 الشكاوى الرسمية
Formal complaints are logged on Form F-01 and handled through the four-stage Complaints Management Process in Section 6.	تُسجّل الشكاوى الرسمية على النموذج F-01، وتُعالج وفق عملية إدارة الشكاوى الرباعية الواردة في القسم 6.
5. Staff Complaints	5. شكاوى الموظفين
5.1 Informal and Formal Complaints	5.1 الشكاوى غير الرسمية والرسمية
All informal complaints received by line managers are communicated to the EE Director, even after team-level resolution, using Form F-04. Formal staff complaints are registered on Form F-02 and entered on the Complaints Log (F-08).	تُبلغ جميع الشكاوى غير الرسمية التي يستقبلها المسؤولون المباشرون إلى مدير التعليم المبكر، حتى بعد حلها على مستوى الفريق، وذلك عبر النموذج F-04. وتُسجّل الشكاوى الرسمية للموظفين على النموذج F-02، وتُفيد في سجل الشكاوى F-08.
5.2 Grievances	5.2 التظلمات
Staff grievances — including perceived discrimination, harassment or unfair treatment — are documented in writing via Form F-02 or a signed letter/email. The procedure is covered at staff induction, referenced in the Staff Handbook and aligned with the TMCN Staffing Policy.	توثق تظلمات الموظفين، بما فيها ما يُتصور أنه تمييز أو تحرش أو معاملة غير عادلة، خطياً عبر النموذج F-02 أو بخطاب أو بريد إلكتروني موقع. ويُستعرض الإجراء ضمن تعريف الموظفين، ويُشار إليه في دليل الموظفين، بما يتوافق مع سياسة التوظيف في TMCN.

5.3 Whistleblowing

The Nursery operates a confidential whistleblowing route on Form F-03. The whistleblower's identity is protected wherever possible; retaliation, wrongful termination or detrimental treatment are prohibited under Federal Decree-Law No. 33 of 2021. If a concern involves management or the owner, it is escalated directly to the independent reviewer named on F-03 and, when warranted, to ADEK.

5.3 الإبلاغ عن المخالفات

تشغل الحضانة قناة سرية للإبلاغ عن المخالفات عبر النموذج F-03. وتُحمى هوية المبلِّغ قدر الإمكان، ويُحظر الانتقام أو الفصل التعسفي أو المعاملة الضارة وفق المرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021. وإذا شملت الشكاوى أحد أعضاء الإدارة أو المالك، فيُصعد البلاغ مباشرة إلى المراجع المستقل المسمى في F-03، وعند الاقتضاء إلى دائرة التعليم والمعرفة.

6. Complaints Management Process

6. عملية إدارة الشكاوى

Every formal complaint follows four stages: **Acknowledgment → Investigation → Communication → Review**. The full case journey is tracked on Form F-05 (Complaint Case File).

تمر كل شكاوى رسمية بأربع مراحل: **الإقرار → التحقيق → التواصل → المراجعة**. ويُسجَّل مسار القضية بالكامل على النموذج F-05 (ملف قضية الشكاوى).

Stage	Time, Owner & Key Action	المدة والمالك والإجراء الرئيسي	المرحلة
1. Acknowledgment	≤ 1 working day • EE Director Log on F-05 and send written acknowledgment.	≥ يوم عمل واحد • مدير التعليم المبكر التسجيل على F-05 وإرسال إقرار خطي.	1. الإقرار
2. Investigation	≤ 10 working days • EE Director / DSL Gather evidence, interview parties and assess child risk.	≤ 10 أيام عمل • مدير التعليم المبكر / المسؤول المعتمد لحماية الطفل جمع الأدلة ومقابلة الأطراف وتقييم مستوى المخاطر على الطفل.	2. التحقيق
3. Communication	≤ 15 working days • EE Director Deliver the written outcome and corrective / preventive actions.	≤ 15 يوم عمل • مدير التعليم المبكر تسليم النتيجة الخطية والإجراءات التصحيحية والوقائية.	3. التواصل
4. Review	Quarterly • Top Management Analyse trends, close CAPAs and escalate to ADEK if needed.	ربع سنوي • الإدارة العليا تحليل الاتجاهات وإغلاق الإجراءات والتصعيد إلى دائرة التعليم والمعرفة عند الاقتضاء.	4. المراجعة

6.1 Escalation

If a complaint is not resolved within the target time or the complainant is dissatisfied, the case is escalated to: (a) the Managing Director; (b) the ADEK Complaints Channel (800 555); and (c) the appropriate law-enforcement authority or Child Protection Centre where a rights breach or criminal matter is alleged.

6.1 التصعيد

إذا لم تُحل الشكاوى ضمن الوقت المستهدف أو لم يقتنع مقدم الشكاوى بالنتيجة، تُصعد القضية إلى: (أ) المدير العام؛ ثم (ب) قناة الشكاوى لدى دائرة التعليم والمعرفة (800 555)؛ ثم (ج) جهة إنفاذ القانون المختصة أو مركز حماية الطفل عند الادعاء بانتهاك حقوق أو بارتكاب فعل جنائي.

6.2 Special Complaints

Complaints beyond the Nursery's investigative scope — including alleged breach of a child's or adult's rights, criminal action, or health-and-safety incidents — are referred to the appropriate authority under the TMCN Child Protection & Safeguarding Policy.

6.2 الشكاوى الخاصة

تُحال الشكاوى التي تتجاوز نطاق التحقيق داخل الحضانة، بما فيها ادعاء انتهاك حقوق طفل أو بالغ، أو ارتكاب فعل جنائي، أو حوادث الصحة والسلامة، إلى الجهة المختصة وفق سياسة حماية الطفل وصونه المعتمدة في TMCN.

6.3 Confidentiality	6.3 السرية
All complaint discussions and documents are strictly confidential and restricted to the EE Director and directly involved staff. Where required, an NDA is signed. Records are held in the secured Complaints File, separate from child or staff files.	تُعامل جميع المناقشات والوثائق المتعلقة بمعالجة الشكاوى بسرية تامة، ويقتصر الاطلاع عليها على مدير التعليم المبكر والموظفين المعنيين مباشرة. وعند الاقتضاء، تُوقع اتفاقية عدم إفصاح (NDA). وتُحفظ السجلات في ملف الشكاوى المؤمن، منفصلة عن ملفات الأطفال والموظفين.

7. Recording of Complaints	7. توثيق الشكاوى
Complaint records are stored and disposed of in compliance with Federal Decree-Laws No. 33 and 45 of 2021 and other applicable law. Each record includes the complainant, complaint details, receipt date/time/channel, receiver, child-risk level, actions, meetings, investigation, outcome, CAPAs, care plan, risk review and resulting practice or policy changes. Records are retained for seven (7) years from closure; personal data is redacted from statistical reports.	تُحفظ سجلات الشكاوى ويُتخلص منها وفق المرسومين بقانون اتحادي رقمي (33) و(45) لسنة 2021 وأي قانون آخر واجب التطبيق. ويتضمن كل سجل مقدم الشكاوى وتفاصيلها وتاريخ ووقت وقناة الاستلام واسم المستقبل ومستوى المخاطر على الطفل والإجراءات والاجتماعات والتحقيق والنتيجة والإجراءات التصحيحية والوقائية وخطة الرعاية ومراجعة المخاطر وأي تغيير في الممارسة أو السياسة. وتُحفظ السجلات سبع (7) سنوات من تاريخ الإغلاق، وتُحجب البيانات الشخصية عن التقارير الإحصائية.

8. Roles & Responsibilities		8. الأدوار والمسؤوليات	
Role	Responsibilities	المسؤوليات	الدور
EE Director	Owns the Policy; acts as first contact; opens F-05; approves outcomes; liaises with ADEK.	يملك السياسة؛ وهو نقطة الاتصال الأولى؛ ويفتح F-05؛ ويعتمد النتائج؛ ويتواصل مع دائرة التعليم والمعرفة.	مدير التعليم المبكر
Deputy Director	Acts for the EE Director in their absence.	ينوب عن مدير التعليم المبكر في غيابه.	نائب المدير
DSL	Assesses child risk for every complaint and escalates rights breaches to the ADEK CPC.	يقيم مستوى المخاطر على الطفل في كل شكوى، ويصعد انتهاكات الحقوق إلى مركز حماية الطفل التابع لدائرة التعليم والمعرفة.	المسؤول المعتمد لحماية الطفل
Line Managers	Report every informal staff complaint to the EE Director on F-04, even after resolution.	يبلغون مدير التعليم المبكر بكل شكوى غير رسمية للموظفين على F-04، حتى بعد حلها.	المسؤولون المباشرين
Reception	Receives verbal complaints; logs them on F-01 or F-02; hands them to the EE Director within one hour.	يستقبل الشكاوى الشفهية؛ ويسجلها على F-01 أو F-02؛ ويسلمها إلى مدير التعليم المبكر خلال ساعة واحدة.	الاستقبال
Administration	Maintains the Complaints Log (F-08), controls document versions and manages retention.	يحفظ سجل الشكاوى F-08، ويضبط إصدارات الوثائق، ويدير مدد الحفظ.	الإدارة الإدارية
All Staff	Know the complaints route; escalate promptly; treat every complaint respectfully and confidentially.	يعرفون مسار الشكاوى؛ ويصعدونها فورًا؛ ويعاملون كل شكوى باحترام وسرية.	جميع الموظفين

9. KPIs & Monitoring	9. مؤشرات الأداء والمتابعة
Complaints performance is reviewed monthly by the EE Director and quarterly by top management under ISO 9001:2015 clause 9.3. Corrective and preventive actions are tracked to closure under clause 10.2.	يراجع مدير التعليم المبكر أداء الشكاوى شهرياً، وتراجع الإدارة العليا ربع سنوي وفق البند 9.3 من ISO 9001:2015. وتتابع جميع الإجراءات التصحيحية والوقائية حتى الإغلاق وفق البند 10.2.

KPI	Target & Definition	المستهدف والتعريف	المؤشر
Acknowledgment time	Target: ≤ 1 working day Definition: Working days between receipt and written acknowledgment.	المستهدف: ≥ يوم عمل واحد التعريف: أيام العمل بين الاستلام والإقرار الخطي.	زمن الإقرار
Informal resolution	Target: ≤ 3 working days Definition: Informal complaints closed within three working days.	المستهدف: ≤ 3 أيام عمل التعريف: إغلاق الشكاوى غير الرسمية خلال ثلاثة أيام عمل.	زمن الحل غير الرسمي
Formal resolution	Target: ≤ 15 working days Definition: Formal complaints closed within fifteen working days.	المستهدف: ≤ 15 يوم عمل التعريف: إغلاق الشكاوى الرسمية خلال خمسة عشر يوم عمل.	زمن الحل الرسمي
Complainant satisfaction	Target: ≥ 90% Definition: Complainants satisfied with the outcome (F-07 survey).	المستهدف: ≥ 90% التعريف: نسبة مقدمي الشكاوى الراضين عن النتيجة وفق استبيان F-07.	رضا مقدم الشكاوى
Repeat complaints	Target: ≤ 5% Definition: Same complaint theme raised within 90 days of closure.	المستهدف: ≤ 5% التعريف: تكرار موضوع الشكاوى ذاته خلال 90 يومًا من الإغلاق.	الشكاوى المتكررة
CAPA closure rate	Target: 100% Definition: Corrective / preventive actions closed by the due date.	المستهدف: 100% التعريف: إغلاق الإجراءات التصحيحية / الوقائية بحلول تاريخ الاستحقاق.	نسبة إغلاق الإجراءات
Confidentiality breaches	Target: 0 Definition: Zero tolerance; every incident opens F-06.	المستهدف: 0 التعريف: عدم التسامح مطلقًا؛ وتفتح كل واقعة النموذج F-06.	انتهاكات السرية

Controlled Forms F-01–F-08		النماذج المضبوطة F-01–F-08	
Form	English Title	العنوان العربي	النموذج
F-01	Parent Complaint Form	نموذج شكوى ولي الأمر	F-01
F-02	Staff Complaint / Grievance Form	نموذج شكوى / تظلم الموظف	F-02
F-03	Whistleblowing Report	بلاغ الإبلاغ عن المخالفات	F-03
F-04	Line Manager Notification	إشعار المسؤول المباشر	F-04
F-05	Complaint Case File	ملف قضية الشكاوى	F-05
F-06	Confidentiality Incident Record	سجل واقعة انتهاك السرية	F-06
F-07	Complainant Satisfaction Survey	استبيان رضا مقدم الشكاوى	F-07
F-08	Complaints Log	سجل الشكاوى	F-08

10. Compliance & Enforcement

This Policy is effective from the start of Academic Year 2025/26 (Fall term). TMCG expects full compliance by the start of Academic Year 2026/27 (Fall term).

- Non-compliance may result in disciplinary action and, where warranted, escalation to ADEK.
- Legal accountability is governed by ADEK regulations and Federal Decree-Laws No. 31, 33 and 45 of 2021.
- This Policy is reviewed annually and whenever ADEK or ISO requirements change.

10. الامتثال والإنفاذ

- تسري هذه السياسة اعتباراً من بداية العام الدراسي 2025/2026 (الفصل الخريفي). وتتوقع TMCG الامتثال الكامل بحلول بداية العام الدراسي 2026/2027 (الفصل الخريفي).
- قد يترتب على عدم الامتثال اتخاذ إجراءات تأديبية، وعند الاقتضاء التصعيد إلى دائرة التعليم والمعرفة.
 - تخضع المساءلة القانونية لأنظمة دائرة التعليم والمعرفة والمراسيم بقوانين اتحادية أرقام (31) و(33) و(45) لسنة 2021.
 - تُراجع هذه السياسة سنوياً، وعند أي تغيير في متطلبات دائرة التعليم والمعرفة أو معايير ISO.

11. Approvals & Signatures

11. الاعتمادات والتوقيعات

Role / Name	Signature	Date	التاريخ	التوقيع	الدور / الاسم
Owner EE Director					المالك مدير التعليم المبكر
Reviewer DSL / Safeguarding Lead					المراجع المسؤول المعتمد لحماية الطفل
Approver Managing Director					المعتمد المدير العام

Document Control Statement

This bilingual edition has been proofread for language, translation, right-to-left Arabic order, print layout and consistent internal references. If interpretation differs, management should verify the controlling regulatory text and the Nursery's approved controlled copy.

بيان ضبط الوثيقة

خضعت هذه النسخة الثنائية لتدقيق اللغة والترجمة وترتيب الكتابة العربية من اليمين إلى اليسار وتنسيق الطباعة واتساق المراجع الداخلية. وعند وجود اختلاف في التفسير، يجب على الإدارة الرجوع إلى النص التنظيمي الحاكم والنسخة المضبوطة المعتمدة لدى الحضانة.