



School of Modern Skills Parent Inquiry Procedures

Last updated: September, 2022





Policy:	PARENT INQUIRY PROCEDURES
Policy owner:	PARENT RELATIONS TEAM
Date introduced:	September 2022
Next review date:	August 2023
Date(s) modified/ reviewed:	



Parent Inquiry Procedures

All parent inquiries must be recorded in the “Parent Inquiry Form” and communicated with the appropriate staff members.

1. Parent inquiries will first be directed to the Parent Relations Coordinator.
2. The Parent Relations Coordinator will fill in the “Parent Inquiry Form” with all pertinent information.
3. The Parent Relations Coordinator will address the parent inquiry and respond to the parent no later than 48 hours.
4. If the inquiry cannot be resolved by the Parent Relations Coordinator, then he/she will email the appropriate staff member. Based on the inquiry, an email will be sent to the concerned staff. If it is an academic concern, it will be sent to the teacher. For behavior concerns including attendance, the email will be sent to the pastoral care. If the complaint is against a specific member of staff and parents believe that the complaint is of a serious nature, they may make the complaint to the Senior Leadership Team.
5. The designated staff member will then contact the parent within 48 hours. The staff member will be responsible for scheduling any meetings with the parent.
6. The staff member will fill in the “Parent Inquiry Form” according to the appropriate action taken to resolve the concern.
7. If the inquiry or concern cannot be resolved at this time, it will be escalated to a member of the Senior Leadership team.

Meeting Requests

Staff members can meet with parents if an appointment has been made. If there is an emergency and the staff member is available, the meeting can be held without an appointment.



إجراءات استعلام ولي الأمر

يجب تعبئة جميع استفسارات الوالدين في "نموذج استفسار الوالدين" وإرسالها إلى الموظفين المعنيين

1. سيتم توجيه استفسارات أولياء الأمور أولاً إلى منسق علاقات أولياء الأمور .
2. سيقوم منسق علاقات أولياء الأمور بملء "نموذج استفسار الوالدين" بجميع المعلومات ذات الصلة
3. سيقوم منسق علاقات أولياء الأمور بالإجابة على استفسار الوالدين والرد على ولي الأمر في موعد لا يتجاوز 48 ساعة.
4. إذا لم يتمكن منسق علاقات أولياء الأمور من حل المعضلة ، سوف يتم إرسال بريد إلكتروني إلى الموظف المناسب بناءً على نوع الشكوى ، سيتم إرسال البريد الإلكتروني إلى الموظفين المعنيين .إذا كان الاستفسار أكاديمي ، سيتم إرسال البريد الإلكتروني إلى المعلم ، و إذا كان لدى ولي الأمر مخاوف أو أسئلة عن السلوك سيتم إرسال بريد إلكتروني لمسؤولي الرعاية الرعوية حتى فيما يتعلق بالحضور. إذا كانت الشكوى ضد موظف محدد من موظفي المدرسة وكان أولياء الأمور يعتقدون أن الشكوى ذات أهمية قصوى ، فيمكنهم تقديم الشكوى إلى فريق قيادة المدرسة
5. سيقوم الموظف المعني بالاتصال بالوالد خلال 48 ساعة. وسيقوم بتحديد موعد لاجتماعه مع ولي الأمر.
6. سيقوم الموظف المعني بتعبئة "نموذج استعلام الوالدين" وفقاً للإجراء المناسب المتخذ لحل المشكلة.
7. إذا تعذر وجود حل للاستفسار أو القلق، فسيتم تصعيده إلى أحد أعضاء فريق القيادة العليا

طلب تحديد الاجتماع

يتم مقابلة للموظف المعني مع ولي الأمر بناءً على موعد محدد. إلا إذا وجدت حالة طوارئ وكان الموظف متاحاً ، فيمكن عقد الاجتماع دون موعد.