



# THE BRITISH SCHOOL OF KUWAIT

## IN THE EVENT OF A COMPLIMENT, QUERY OR COMPLAINT

The British School of Kuwait (BSK) is committed to doing its utmost to provide the best possible quality of education and care for its students.

It is always gratifying to learn that your work is appreciated and I know that the members of staff at BSK are encouraged to receive positive feedback from parents and members of the public. On occasions, there may be issues of concern that you would like to draw to our attention. This letter aims to set out the procedure for communicating any praise, query or complaint you may have.

### **TEACHING and LEARNING; PASTORAL CARE; HEALTH and SAFETY**

In the Primary phase of the school, Reception to Year 5, you have the following ways to contact your child's tutor:

- By meeting with the tutor at the end-of-day lining up in the Outer Courtyard
- By writing a note in the Student Planner
- By writing a letter to the tutor, which should be delivered by your child
- By sending an email to the tutor (Staff code@bsk.edu.kw)
- By contacting the reception desk to make an appointment to meet the tutor or to talk by telephone
- By attending the parent consultation days

In the Secondary phase of the school, Year 6 to Year 13, you have the following ways to contact your child's tutor or subject teacher:

- By writing a note in the Student Planner
- By sending an email to the tutor or teacher (Staff code@bsk.edu.kw)
- By contacting the reception desk to make an appointment to meet the tutor or teacher, or to talk by telephone
- By attending the parent consultation days

If you are not satisfied with the response from your child's tutor or teacher, you should contact your child's Department Coordinator (DC). The DC will assess whether to resolve the issue in person or whether to involve another colleague. DCs can be contacted by email, by telephone or through appointments made at the reception desk.

In the unlikely event that the DC is unable to resolve your issue, an appointment will be made for you to see the Head Teacher.

## **FINANCE**

If you have a compliment, query or complaint regarding a financial issue, such as the payment of school fees, the first person to approach is the Senior Bursar. If the issue cannot be resolved by the Senior Bursar, you should ask him to contact the Principal's Personal Assistant (PA) for an appointment to be made.

## **TRANSPORT**

If you have a compliment, query or complaint regarding a school transportation issue, the first person to approach is the Transport Manager. If the issue cannot be resolved by the Transport Manager, you should ask him to contact the Head Teacher's PA for an appointment to be made.

## **OTHER ISSUES**

If you have a compliment, query or complaint regarding any other issue, please contact the Public Relations Manager. If the issue cannot be resolved by her, she will contact another senior manager who may be able to help.

In the event that the Principal is unable to resolve an issue, the matter will be discussed with the other members of the Board of the school.

Normally, we aim to respond to any written complaint within seven working days of receipt.

Of course, parents always have recourse to the Private Education Department of the Ministry of Education.

I do hope that this letter makes clear the channels of communication in the event that you wish to praise any of the work of the school, if you have a query or in the event the service provided by BSK does not meet the standards we strive to attain.

Yours sincerely



Paul Shropshire  
Principal



# المدرسة البريطانية بالكويت

الموضوع: ملاحظات ايجابية ، استفسارات او شكاوى

المدرسة البريطانية في الكويت تلتزم ببذل كل جهد ممكن لتوفير أفضل ما بالتعليم البريطاني و الرعاية في المدرسة لأبنائكم.

انه من الجميل أن يحظى موظفاً بتقدير على عمله ، و من الجميل أيضاً يتم تشجيع جميع الموظفين في المدرسة البريطانية في الكويت بتلقي ردود ايجابية من أولياء الأمور والناس. بالطبع قد يكون هناك ، استفسارات أو ملاحظات أو شكاوى ترغبون في لفت نظرنا اليها . هذه الرسالة تحدد الاجراءات اللازمة لكيفية أوصول تلك الملاحظات الايجابية، أو استفسارات أو شكاوى قد تكون لديكم:

**تعليم والتعلم ، رعاية تربوية ، الصحة والسلامة:**

في المرحلة الابتدائية بالمدرسة، من الصف التمهيدي الى الصف الخامس نقدم لكم طرق عديدة للتواصل مع معلم الصف:

- من خلال اللقاء مع المعلم في نهاية اليوم الدراسي أثناء الاصطفاف في الباحة الخارجية
- من خلال كتابة رسالة في دفتر الملاحظات الخاص بالطالب
- من خلال كتابة رسالة إلى المعلم ينبغي تسليمها من قبل ابنكم
- عن طريق إرسال بريد إلكتروني للمعلم مباشرة ([bsk.edu.kw](mailto:bsk.edu.kw) @رمز الموظف)
- ترتيب موعد من خلال مكتب الاستقبال، لمقابلة المعلم أو التحدث الى المعلم عبر الهاتف
- الحضور الى اجتماعات أو لقاءات أولياء الأمور

في المرحلة الثانوية من المدرسة، من الصف السادس إلى الصف الثالث عشر، نقدم لكم طرق عديدة للتواصل مع معلم الصف:

- من خلال كتابة رسالة في دفتر الملاحظات الخاص بالطالب
- عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى المعلم أو مشرف الصف ([bsk.edu.kw](mailto:bsk.edu.kw) @رمز الموظف)
- ترتيب موعد من خلال مكتب الاستقبال، لمقابلة المعلم/مشرف الصف أو التحدث اليهم عبر الهاتف
- الحضور الى اجتماعات أو لقاءات أولياء الأمور

إذا كنت غير راض من استجابة المعلم أو مشرف الصف ، يجب عليك الاتصال بمشرف المرحلة .سوف يقوم المشرف بمحاولة حل المشكلة شخصياً أو بمساعدة زميل آخر. مشرفوا المرحلة سيتواصلون عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، أو من خلال تحديد موعد من خلال مكتب الاستقبال.

من المحتمل أن يكون مشرف المرحلة غير قادر على حل المشكلة بعد ذلك سيتم تحديد موعد مع ناظر المرحلة.

## المالية:

إذا كانت لديكم اية ملاحظات ايجابية، استفسارات أو شكاوى بخصوص معاملات مالية، مثل دفع الرسوم المدرسية المستحقة، يرجى مراجعة السيد/ حكيم، محاسب المدرسة اذا لم يتمكن محاسب المدرسة من حل المشكلة ، يرجى الاتصال بمكتب مدير المدرسة لتحديد موعد.

## المواصلات:

إذا كانت لديكم اية ملاحظات ايجابية ، استفسارات او شكاوى تخص قسم المواصلات، يجب الاتصال مع مسؤول قسم الباصات. وان لم يستطيع حلها ، يرجى الاتصال بمكتب ناظر المرحلة لتحديد موعد.

## مسائل أخرى:

إذا كان لديكم اية ملاحظات ايجابية ، استفسارات او شكاوى أخرى غير مذكورة اعلاه يرجى الاتصال بمسؤولة العلاقات العامة و اذا لم تحل فان مسؤولة العلاقات العامة سوف تقوم بالتشاور مع اعضاء مجلس ادارة المدرسة للوصول الى حل مناسب لاستفساراتكم.

أي من الموضوعات المذكورة أعلاه اذا لم يستطع مدير المدرسة ايجاد حل لها سيتم تحويلها الى اعضاء مجلس الادارة.

نقوم بالرد على الشكاوى كتابية خلال سبعة أيام عمل من وقت استلام المشكلة.

بالطبع أولياء الأمور يستطيعون اللجوء الى الادارة العامة للتعليم الخاص بوزارة التربية و التعليم.

ونأمل في أن تكون وضعنا قنوات الاتصال إذا كان لديكم أية ملاحظات ايجابية بخصوص أعمال المدرسية أو استفسارات الخدمة التي تقدمها BSK لتفي بالمعايير التي نسعى إليها و لتحقيق جميع طموحاتنا من خلال أفضل رعاية و تعليم لأبنائكم.

مع أخلص التحيات

بول شرويشير

مدير المدرسة