

## سياسة الشكوى

### Complaint and Appeal Policy

General Information	المعلومات العامة
<p>EHCT provides appropriate mechanisms and services for students and trainees to lodge complaints and to have their complaints and appeals addressed efficiently and effectively. This Complaints and Appeals policy and procedures have been developed and may be implemented for the effective management of complaints and appeals and so that their resolution can be demonstrated.</p> <p>According to this policy and procedures, complaints and appeals are monitored and reviewed to prevent their recurrence and to improve EHCT's operations and services.</p> <p>In the event that a trainee wishes to make a complaint about the training and/or assessment or any aspect of the services provided to him/her by the Centre, or if he/she wishes to appeal an assessment decision, he/she consult our Complaints and Appeals Policy and Procedures and follow the process thereof. A complaints and/or appeals form is provided on line.</p>	<p>يوفر دار الإمارات الآليات والخدمات المناسبة للطلاب والمتدربين لتقديم الشكاوى ومعالجة شكاوهم وطعونهم بكفاءة وفعالية. لقد تم تطوير سياسة وإجراءات الشكاوى والاستئناف وقد يتم تنفيذها من أجل الإدارة الفعالة للشكاوى والاستئنافات حتى يمكن إظهار حلها.</p> <p>وفقاً لهذه السياسة والإجراءات، تتم مراقبة ومراجعة الشكاوى والطعون لمنع تكرارها وتحسين عمليات وخدمات دار الإمارات.</p> <p>في حالة رغبة أحد المتدربين في تقديم شكوى بشأن التدريب و / أو التقييم أو أي جانب من جوانب الخدمات التي يقدمها له / لها أو إذا رغب في الطعن في قرار التقييم ، فعليه / لها الرجوع إلى سياسة وإجراءات الشكاوى والاستئناف ومتابعة سيرها. يتم تقديم نموذج الشكاوى و / أو الاستئناف عبر الإنترنت.</p>
Purpose	الغاية
<p>The purpose of this policy is to ensure that the students/ trainees receive quality and value from their participation in courses run by EHCT. This is done by encouraging them to share their concerns and queries and to facilitate prompt attention to these concerns and queries and to their resolution. Should a student, staff member, or trainer have cause for complaint it should be brought to the attention of the other party so that the issue may be discussed and resolved between the complainant and EHCT.</p>	<p>الغرض من هذه السياسة هو ضمان حصول الطلاب / المتدربين على الجودة والقيمة من خلال مشاركتهم في الدورات التي تديرها دار الإمارات. ويتم ذلك عن طريق تشجيعهم على تبادل اهتماماتهم واستفساراتهم وتيسير الاهتمام الفوري بهذه المخاوف والاستفسارات وحلها.</p> <p>إذا كان لدى الطالب أو الموظف أو المدرب سبب للشكوى، فيجب إطلاع الطرف الآخر على ذلك حتى يمكن مناقشة المشكلة وحلها بين صاحب الشكوى ودار الإمارات.</p>

<p>Once complaints and appeals are finalized, they are presented to the management team at their regularly scheduled meeting, where they are reviewed to see if there is a need to change any procedures or practices.</p> <p>All complaints and appeals are recorded on a register that includes relevant details to allow analysis of matters over time and identify any common factors that may need action.</p>	<p>بمجرد الانتهاء من تقديم الشكاوى والطعون، يتم تقديمها إلى فريق الإدارة في اجتماعهم المقرر بانتظام، حيث تتم مراجعتهم لمعرفة ما إذا كانت هناك حاجة لتغيير أي إجراءات أو ممارسات.</p> <p>يتم تسجيل جميع الشكاوى والطعون في سجل يتضمن التفاصيل ذات الصلة للسماح بتحليل الأمور بمرور الوقت وتحديد أي عوامل مشتركة قد تحتاج إلى إجراء.</p>
<p><b>Policy</b></p>	<p><b>السياسة</b></p>
<p>Student and trainees of EHCT have the right to submit a complaint and/or to appeal any assessment decisions and to be treated respectfully. Students, trainees, and staff are encouraged to openly discuss any suggestions, queries, problems or concerns with the Academic Director and General Manager of EHCT or other relevant personnel.</p> <p>Concerns will be given immediate attention and will be treated in confidence. There are no reprisals for presenting or voicing concerns or discussing complaints. It is of major importance to the management of the Centre that complaints, concerns and queries are dealt with promptly and fairly.</p> <p>If the problem is complex, the student or trainee may be asked to put the matter in writing. The Academic Director will then attend to the matter at the earliest opportunity and will commit to ensure a decision is made within ten working days. A complaints and/or appeals form is provided on line in the Centre's website. If a complaint or appeal (including any review process) will take more than 30 days to finalize, the Academic Director or General Manager as appropriate will write to the complainant or appellant and any other parties involved to explain the delay.</p>	<p>يحق للطلاب والمتدربين في دار الإمارات تقديم شكوى و / أو استئناف أي قرارات تقييم وأن يعاملوا باحترام. يتم تشجيع الطلاب والمتدربين والموظفين على مناقشة أي اقتراحات أو استفسارات أو مشاكل أو مخاوف علنية مع المدير الأكاديمي والمدير العام لدار الإمارات أو غيرهم من الموظفين المعنيين.</p> <p>سيتم إيلاء الاهتمام الفوري للمخاوف وسيتم التعامل معها بسرية تامة. لا توجد أعمال انتقامية لتقديم أو التعبير عن المخاوف أو مناقشة الشكاوى. من الأهمية بمكان بالنسبة لإدارة المركز أن يتم التعامل مع الشكاوى والمخاوف والاستفسارات بشكل سريع وعادل. إذا كانت المشكلة معقدة، فقد يُطلب من الطالب أو المتدرب وضع الأمر كتابة.</p> <p>عندها يحضر المدير الأكاديمي المسألة في أقرب فرصة وسيلتزم بضمان اتخاذ قرار في غضون عشرة أيام عمل. يتم تقديم نموذج الشكاوى و / أو الاستئناف عبر الإنترنت في موقع المركز. إذا كانت الشكاوى أو الاستئناف (بما في ذلك أي عملية مراجعة) ستستغرق أكثر من 30 يومًا للانتهاء، فسوف يقوم المدير الأكاديمي أو المدير العام حسب الاقتضاء بالكتابة إلى مقدم الشكاوى أو المستأنف وأي أطراف أخرى معنية لشرح التأخير.</p>

<p>Outcomes and decisions in relation to a complaint or appeal will be communicated in writing to all relevant parties within 10 working days of the decision being reached.</p>	<p>سيتم إرسال النتائج والقرارات المتعلقة بشكوى أو استئناف كتابياً إلى جميع الأطراف المعنية في غضون 10 أيام عمل من الوصول إلى القرار.</p>
<p><b>Procedures</b></p>	<p><b>الإجراءات</b></p>
<p><b>Informal Process</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Any complaints or grievances should be referred in the first instance to the trainer responsible for the particular class/course from which the complaint originated. This is to ensure all parties are given the opportunity to share their view on the issue. If this is not possible or appropriate, you may contact the EHCT supervisor in charge of the. Every attempt will be made to resolve the issue promptly, confidentially, respectfully and in a manner that is satisfactory to all concerned.</li> <li>2. If the difficulty remains, or if the issue cannot be dealt with informally, and/or where there is not a satisfactory resolution to the problem, the complaint, appeal or grievance should be detailed in writing and referred to the Academic Director for attention.</li> <li>3. If there is still no result, a meeting between the General Manager of EHCT, the Academic Director, and the complainant/s (and/or appellant/s) can be arranged to discuss the problem, at which any person the complainant wishes to have present is welcome.</li> <li>4. If a complaint or appeal (including any review process) will take more than 30 days to finalize, the Academic Director or General Manager will write to the complainant or appellant and any other parties involved to explain the delay.</li> <li>5. If the matter cannot be resolved through this informal process, a formal process for resolution of a complaint, grievance or appeal may follow.</li> </ol>	<p><b>إجراءات غير رسمية</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يجب إحالة أي شكوى أو مظالم في المقام الأول إلى المدرب المسؤول عن فئة / دورة معينة نشأت منها الشكوى. هذا لضمان إعطاء جميع الأطراف الفرصة لتبادل وجهات نظرهم بشأن هذه القضية. إذا لم يكن ذلك ممكناً أو مناسباً، يمكنك الاتصال بمشرف EHCT المسؤول عن. سيتم بذل كل محاولة لحل المشكلة على وجه السرعة والسرية والاحترام وبطريقة مرضية لجميع المعنيين.</li> <li>2. في حالة استمرار الصعوبة، أو في حالة تعذر معالجة المشكلة بشكل غير رسمي، و / أو في حالة عدم وجود حل مرض لهذه المشكلة، ينبغي تقديم شكوى أو استئناف أو شكوى مفصلة كتابة وإحالتها إلى المدير الأكاديمي للفت الانتباه إليها.</li> <li>3. في حالة عدم وجود أي نتيجة، يمكن ترتيب اجتماع بين المدير العام لدار الإمارات والمدير الأكاديمي ومقدم الشكوى (و / أو المستأنف (أو المستأنفين) لمناقشة المشكلة التي يرغب فيها أي شخص أن يكون حاضراً هو موضع ترحيب.</li> <li>4. إذا كانت الشكوى أو الاستئناف (بما في ذلك أي عملية مراجعة) ستستغرق أكثر من 30 يوماً لانتهاؤها، فسوف يكتب المدير الأكاديمي أو المدير العام إلى صاحب الشكوى أو المستأنف وأي أطراف أخرى معنية لشرح التأخير.</li> <li>5. إذا تعذر حل هذه المسألة من خلال هذه العملية غير الرسمية، فقد تتبعها عملية رسمية لحل شكوى أو شكوى أو استئناف.</li> </ol>

## Formal Process

1. A formal complaint should be made by using the form provided on line for this purpose. This may be accompanied by a letter if needed.
2. Details provided should include the name of the person making the complaint, the dates and times related to the complaint, the complaint's telephone number, email and address for contact purposes, and any other relevant information, such location of training, and any proposed solution.
3. Written complaints should be directed to EHCT General Manager
4. The General Manager or nominated representative will record full details regarding the issue, including all parties involved, and will include suggestions on how the issue could be resolved.
5. Confidentiality and security of information will be maintained at all times and the person bringing the complaint or appeal will be consulted, with processes for resolution open to discussion and to be agreed upon.
6. The agreed responses and processes will be put into writing and then be acted upon and conducted in a timely manner.
7. Where the issue is an appeal of an assessment decision, re-assessment with another assessor will be offered.
8. Where mediation is required, an independent person will be appointed.
9. Resolution of the appeal, and any subsequent action, is to be documented and a copy given to the complainant/appellant with reasons for the decision.

## الإجراءات الرسمية

1. يجب تقديم شكوى رسمية باستخدام النموذج المقدم على الإنترنت لهذا الغرض. هذا قد يكون مصحوباً خطاب إذا لزم الأمر.
2. يجب أن تتضمن التفاصيل المقدمة اسم الشخص الذي قدم الشكوى والتواريخ والأوقات المتعلقة بالشكوى ورقم هاتف الشكوى والبريد الإلكتروني والعنوان لأغراض الاتصال وأي معلومات أخرى ذات صلة وموقع التدريب وأي مقترح حل.
3. ينبغي توجيه الشكاوى المكتوبة إلى مدير عام دار الإمارات
4. يقوم المدير العام أو الممثل المعين بتسجيل التفاصيل الكاملة بشأن هذه القضية بما في ذلك جميع الأطراف المعنية، وسوف يتضمن اقتراحات حول كيفية حل المشكلة.
5. سيتم الحفاظ على سرية وأمن المعلومات في جميع الأوقات، وسيتم التشاور مع الشخص الذي يقدم الشكوى أو الاستئناف، مع اتخاذ إجراءات لحل مفتوحة للمناقشة ويتم الاتفاق عليها.
6. سيتم وضع الردود والعمليات المتفق عليها في الكتابة ثم يتم التعامل معها وتنفيذها في الوقت المناسب.
7. عندما تكون القضية بمثابة طعن في قرار التقييم سيتم تقديم إعادة التقييم مع مقيم آخر.
8. عندما تكون الوساطة مطلوبة يتم تعيين شخص مستقل.
9. يجب توثيق قرار الطعن وأي إجراء تالي وتقديم نسخة إلى صاحب الشكوى / المستأنف مع أسباب القرار.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>10. Formal complaints, grievances and appeals will be investigated, and the complainant/appellant will be notified within five working days of receipt. Any remedies or actions identified or agreed upon will be implemented within a four-week period following initial receipt.</p> | <p>10. سيتم التحقيق في الشكاوى والتظلمات والطعون الرسمية وسيتم إخطار صاحب الشكوى / المستأنف في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ الاستلام. سيتم تنفيذ أي علاجات أو إجراءات محددة أو متفق عليها في غضون أربعة أسابيع بعد الاستلام الأولي.</p> |
| <p>11. If a complaint or appeal (including any review process) will take more than 30 days to finalise, the General Manager or his/her representative will write to the complainant or appellant and any other parties involved to explain the delay.</p>                                 | <p>11. إذا استغرقت الشكوى أو الطعن (بما في ذلك أي عملية مراجعة) أكثر من 30 يومًا للانتهاء، فسيرسل المدير العام أو ممثله / ها إلى المشتكي أو المستأنف وأي أطراف أخرى معنية لشرح التأخير.</p>                                            |
| <p>12. If, after following the EHCT Complaints and Appeals procedure, you are still not satisfied, you may wish to lodge a complaint with ACTVET.</p>                                                                                                                                     | <p>12. إذا بعد اتباع إجراءات الشكاوى والاستئناف الخاصة بدار الإمارات، لا تزال غير راضٍ، فقد ترغب في تقديم شكوى إلى مركز أبوظبي للتدريب التقني والمهني.</p>                                                                             |