City American School
Parents Communication Policy



Reviewed 2026/2027

Parent Communication Policy

Reviewed By: SLT Members
Approved By: Principal

Purpose

To establish clear and respectful communication channels between parents and the school, ensuring that all interactions are professional, efficient, and supportive of the students' educational journey. This policy aligns with the UAE Ministry of Education's guidelines and promotes a positive and collaborative school community.

Communication Channels

1. **Appointments for Meetings**
    - Parents are encouraged to schedule appointments for meetings with teachers or management through the school reception or via email.
    - Walk-in visits without prior appointments will not be facilitated to ensure minimal disruption to teaching and administrative duties.
2. **Phone Calls**
    - Phone calls to teachers (if available) or management should be made through the school reception during office hours (8:00 AM - 3:00 PM).
    - Teachers and staff will return calls within **24-48 hours** if unavailable during the call.
    - **Phone calls with admins are only for urgent or emergency situations, not for routine inquiries, please use email or WhatsApp instead.**
3. **Email Communication**
    - Parents may communicate with teachers or management via email. Emails will be responded to within **two school days**.
    - Sensitive or confidential matters should be communicated by email marked as confidential or scheduled meeting.
4. **School Communication App (Class-dojo and CAS Mobile APP)**
    - The school uses a communication app Class dojo and CAS Mobile APP to share updates, announcements, and important information. Parents are required to download and use the app for regular updates.

- ClassDojo is used exclusively for school announcements and **messages between parents and the teachers only, not supervisors.**

Unacceptable Communication Practices

1. **Unscheduled Visits:** Parents are not permitted to visit classrooms or staff rooms without prior approval. All visits must be scheduled through the school reception.
2. **Inappropriate Language:** Communication (written or verbal) must be respectful and professional at all times. Demeaning, or derogatory remarks will not be tolerated.
3. **Social Media:** Parents are not allowed to contact staff via personal social media accounts or invite them as "friends."
4. **After Working Hours Communication:** Teachers and staff are not available for communication outside of school hours unless explicitly agreed upon in advance.

Parent Responsibilities

- Respect the school's communication protocols and schedules.
- Communicate concerns or complaints through the appropriate channels (teacher → Middle Leader → Senior Leadership → Principal).
- Avoid discussing individual concerns with other parents or students.
- Ensure all communication is respectful and constructive.

School Responsibilities

- Acknowledge and respond to parent concerns within **48 hours**.
- Provide a safe and supportive environment for students, staff, and parents.
- Address complaints and concerns fairly and transparently, following the school's escalation process.
- Address urgent and urgent concerns promptly and ASAP.

Escalation Process

1. **Level 1:** Contact the class teacher or subject teacher or parent liaison.
2. **Level 2:** Escalate to the Middle Leader (Head of sections for academic related matters and section supervisors for pastoral care related matters).
3. **Level 3:** Contact the Senior Leadership Team (Vice Principal, Head of Academics and Head of Counselling).
4. **Level 4:** Escalate to the Principal if the issue remains unresolved.

Consequences for Policy Violations

- Parents who repeatedly violate this policy (e.g., unscheduled visits, inappropriate communication) may be contacted by the management for a reminder.
- In severe cases, the school reserves the right to restrict communication with the parent or involve higher authorities as per UAE MOE guidelines.

سياسة التواصل مع أولياء الأمور

تاريخ التنفيذ : 2026/2027 العام الدراسي
تمت المراجعة بواسطة :أعضاء الفريق القيادي
تمت الموافقة بواسطة :مديرة المدرسة

الغرض

تهدف هذه السياسة إلى وضع قنوات تواصل واضحة بين أولياء الأمور والمدرسة، لضمان أن تكون جميع التفاعلات مهنية وفعالة وداعمة لرحلة الطلاب التعليمية. تتماشى هذه السياسة مع إرشادات وزارة التربية والتعليم في الإمارات وتعزز بيئة مدرسية إيجابية وتعاونية.

قنوات التواصل

1. **حجز مواعيد للاجتماعات**
   - يُطلب من أولياء الأمور حجز مواعيد مسبقة للاجتماع مع المعلمين أو الإدارة من خلال الاستقبال أو عبر البريد الإلكتروني.
   - لا يُسمح بالزيارات المفاجئة دون موعد مسبق لتجنب تعطيل العملية التعليمية والإدارية.

2. **المكالمات الهاتفية**
   - يجب إجراء المكالمات الهاتفية مع المعلمين في حال كان لديهم فراغ أو الإدارة من خلال الاستقبال خلال ساعات العمل (8:00 صباحًا - 3:00 مساءً).
   - سيقوم المعلمون والموظفون بالرد على المكالمات خلال **24-48ساعة** إذا لم يكونوا متاحين أثناء المكالمة.
   - **تُستخدم المكالمات الهاتفية فقط في الحالات الطارئة أو العاجلة، وليس للاستفسارات الروتينية .يرجى استخدام البريد الألكتروني أو تطبيق الواتساب.**
3. **البريد الإلكتروني**
   - يمكن لأولياء الأمور التواصل مع المعلمين أو الإدارة عبر البريد الإلكتروني. سيتم الرد على الرسائل خلال **يومين عمل**.
   - يجب إرسال الأمور الحساسة أو السرية عبر بريد إلكتروني يحمل علامة سري أو عن طريق اجتماع محدد الوعد.
4. **تطبيق التواصل المدرسي (Class Dojo) وCAS Mobile APP**
   - تستخدم المدرسة تطبيق Class Dojo و CAS Mobile APPلمشاركة التحديثات والإعلانات والمعلومات المهمة. يُطلب من أولياء الأمور تحميل التطبيق واستخدامه للاطلاع على التحديثات.
   - يُستخدم تطبيق كلاس دوجو حصرياً للإعلانات المدرسية، **وتُرسل الرسائل عبره إلى المعلمين فقط وليس إلى المشرفين.**

ممارسات التواصل غير المقبولة

1. **الزيارات غير المخطط لها :**لا يُسمح لأولياء الأمور بزيارة الفصول الدراسية أو غرف الموظفين دون موافقة مسبقة. يجب تحديد جميع الزيارات من خلال الاستقبال.
2. **استخدام لغة غير لائقة :**يجب أن يكون التواصل (كتابةً أو شفهيًا) محترمًا ومهنيًا في جميع الأوقات. لن يتم التسامح مع أي تعليقات غير لائقة أو مهينة.
3. **وسائل التواصل الاجتماعي :**لا يُسمح لأولياء الأمور بالتواصل مع الموظفين عبر حسابات التواصل الاجتماعي الشخصية أو إضافتهم كـ "أصدقاء."
4. **التواصل خارج ساعات العمل :**المعلمون والموظفون غير متاحين للتواصل خارج ساعات العمل إلا إذا تم الاتفاق على ذلك مسبقًا.

مسؤوليات أولياء الأمور

- احترام بروتوكولات التواصل وجداول المدرسة.
- تقديم الشكاوى أو المخاوف من خلال القنوات المناسبة (المعلم → القائد الأوسط → الفريق القيادي → المدير).

- تجنب مناقشة المخاوف الفردية مع أولياء أمور آخرين أو طلاب.
- التأكد من أن جميع التواصل يتم بشكل محترم وبناء.

مسؤوليات المدرسة

- التحقق من الشكاوى والرد عليها خلال **48ساعة**.
- توفير بيئة آمنة وداعمة للطلاب والموظفين وأولياء الأمور.
- معالجة الشكاوى والمخاوف بشكل عادل وشفاف، مع اتباع عملية التصعيد المدرسية.
- التعامل مع المخاوف العاجلة والطارئة بشكل فوري وسريع.

عملية التصعيد

1. **المستوى الأول :**التواصل مع معلم الفصل أو المعلم المختص أو منسق التواصل مع أولياء الأمور.
2. **المستوى الثاني :**التصعيد إلى القائد الأوسط (رؤساء الأقسام للشؤون الأكاديمية ومشرفي الأقسام للرعاية الاجتماعية).
3. **المستوى الثالث :**التواصل مع الفريق القيادي (نائب المدير، رئيس الشؤون الأكاديمية، ورئيس الإرشاد و الرعاية).
4. **المستوى الرابع :**التصعيد إلى المدير إذا لم يتم حل المشكلة.

عواقب مخالفة السياسة

- قد يتم التواصل مع أولياء الأمور الذين يخالفون هذه السياسة بشكل متكرر (مثل الزيارات غير المخطط لها أو التواصل غير اللائق) لتذكيرهم بالسياسة.
- في الحالات الشديدة، تحتفظ المدرسة بالحق في تقييد التواصل مع ولي الأمر أو إشراك الجهات العليا وفقًا لإرشادات وزارة التربية والتعليم في الإمارات.
