

سياسة الرسوم واسترداد الرسوم لمراكز الطفولة المبكرة الخاصة في دبي

مارس 2026



الغرض

تهدف هذه السياسة إلى تحديد الضوابط المنظمة لتسجيل الأطفال وإعادة تسجيلهم، وسحب التسجيل، والانتقال، واسترداد الرسوم في مراكز الطفولة المبكرة المرخصة من قبل هيئة المعرفة في دبي، وهي مراكز تقدم خدمات الرعاية والتعليم للأطفال منذ الولادة وحتى سن السادسة، بما في ذلك الروضة الثانية والسنة الأولى

نطاق التطبيق

تسري هذه السياسة على جميع مراكز الطفولة المبكرة المرخصة من قبل هيئة المعرفة في دبي، وتنظم العلاقة بين أولياء الأمور ومراكز الطفولة المبكرة فيما يتعلق بسداد رسوم برنامج الرعاية والتعليم، والانتقال، وسحب التسجيل، واسترداد الرسوم. وتنطبق هذه السياسة على جميع الأطفال المُسجلين في مركز طفولة مبكرة مرخص، بصرف النظر عن الفئة العمرية أو نموذج الحضور المعتمد.

من الولادة حتى 6 سنوات:

تشمل الخدمات المقدمة للأطفال من عمر صفر إلى ست سنوات خدمات الرعاية والتعليم المبكر. ويجوز اعتماد نماذج حضور مرنة، بما في ذلك الدوام الكامل، والدوام الجزئي، والجلسات المحددة أو الدوام الموسمي، والحضور بالساعة، والحضور عند الحاجة، والترتيبات القائمة على الباقات، على أن تُبيّن هذه النماذج بوضوح في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة. كما يجب أن تلتزم هياكل الرسوم بالأحكام العامة المنصوص عليها في هذه السياسة، ويجوز تنظيمها على أساس فصلي أو شهري أو وفق أي أساس آخر يتم الاتفاق عليه عند التسجيل.

تعريفات عامة

المصطلح	التعريف
هيئة المعرفة/الهيئة	هيئة المعرفة والتنمية البشرية
مركز الطفولة المبكرة	منشأة مرخصة من قبل هيئة المعرفة، تقدم خدمات الرعاية و/أو التعليم للأطفال منذ الولادة وحتى سن السادسة، (لغاية الروضة الثانية/السنة الأولى).
رسوم تقديم طلب التسجيل	رسم يُستوفى لمعالجة طلبات تسجيل الأطفال الجدد في السنة التأسيسية الأولى (السنة التمهيديّة) والسنة التأسيسية الثانية (الروضة الأولى). ويشمل رسوم التقييمات المعتادة، ولا يُعد جزءًا من رسوم برنامج الرعاية والتعليم.

رسوم التسجيل	مبلغ يُسدده أولياء الأمور مقدماً لتأكيد تسجيل طفل جديد.
رسوم إعادة التسجيل	مبلغ يُسدده أولياء الأمور مقدماً لضمان التحاق طفلهم بمركز الطفولة المبكرة للعام الدراسي التالي.
رسوم برنامج الرعاية والتعليم	الرسوم المفروضة مقابل برنامج الرعاية والتعليم الذي يقدمه مركز الطفولة المبكرة، وفقاً لسياسة المركز، وذلك باستثناء أي رسوم للخدمات الإلزامية أو الخدمات الاختيارية التي قد يختار ولي الأمر الاستفادة منها.
رسوم الخدمات الإلزامية	الرسوم المفروضة على الخدمات المطلوبة باعتبارها جزءاً من برنامج الرعاية والتعليم في مركز الطفولة المبكرة، والمعتمدة والمنظمة من قبل هيئة المعرفة.
رسوم الخدمات الاختيارية	الرسوم المفروضة على الخدمات الإضافية التي لا تشكل جزءاً من البرنامج الأساسي، مثل الوجبات، والساعات الإضافية، وخدمات النقل، والبرامج التخصصية، والتي يمكن لولي الأمر اختيار الاستفادة منها.
فترة الخدمة	مدة البرنامج التي تُسدد الرسوم على أساسها، كما هي محددة في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة، ويجوز أن تكون على أساس فصلي أو شهري أو أسبوعي أو وفق دورة مخصصة متفق عليها.
عام برنامج الرعاية والتعليم	كامل مدة التشغيل السنوية لمركز الطفولة المبكرة، وتعادل العام الدراسي في سياق المدرسة.
نموذج الحضور	نموذج الحضور المتفق عليه، بما في ذلك الدوام الكامل، والدوام الجزئي، والجلسات المحددة أو الدوام الموسمي، والحضور بالساعة، والحضور عند الحاجة، أو الترتيبات القائمة على الباقات، كما هو موثق في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة.
شهادة الانسحاب	وثيقة رسمية يصدرها مركز الطفولة المبكرة عند تقديم طلب سحب تسجيل الطفل من قبل ولي الأمر أو الوصي القانوني.

<p>وثيقة رسمية يصدرها مركز الطفولة المبكرة الحالي، تؤكد أهلية الطفل للانتقال إلى مركز طفولة مبكرة آخر أو إلى مدرسة، في صف دراسي متوافق مع التشريعات السارية، وأن جميع الالتزامات المالية قد سُددت.</p>	<p>شهادة الانتقال</p>
<p>تقديم البرامج التعليمية عن بعد باستخدام وسائل رقمية أو تكنولوجية، سواءً كان ذلك بتوجيه من هيئة المعرفة أو وزارة التربية والتعليم أو أي جهة حكومية أخرى في دولة الإمارات العربية المتحدة، أو بمبادرة من مركز الطفولة المبكرة بعد موافقة هيئة المعرفة.</p>	<p>التعلّم عن بُعد</p>
<p>هي الفترة التي تُوجّه فيها مراكز الطفولة المبكرة بتعليق جميع الأنشطة الحضورية بقرار من هيئة المعرفة والتنمية البشرية أو وزارة التربية والتعليم أو أي جهة حكومية أخرى في دولة الإمارات العربية المتحدة.</p>	<p>الإغلاق بقرار حكومي</p>

هيكل الرسوم في مراكز الطفولة المبكرة

تعمل مراكز الطفولة المبكرة وفق مجموعة متنوعة من نماذج الحضور والرسوم. ولا تفرض هذه السياسة هيكلًا موحدًا للرسوم، وإنما تضع إطارًا تنظيميًا يجوز في نطاقه لمراكز الطفولة المبكرة تحديد النماذج المعتمدة لديها. ويجب الإفصاح عن جميع هياكل الرسوم لأولياء الأمور خطيًا قبل التسجيل، كما يجب بيانها بوضوح في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة.

نماذج الحضور والرسوم:

يجوز لمراكز الطفولة المبكرة اعتماد أي من النماذج الآتية، أو مزيج منها، وذلك رهناً بموافقة هيئة المعرفة على الرسوم المعتمدة للمركز:

- الدوام الكامل: رسوم برنامج ثابتة تُستوفى أسبوعيًا أو شهريًا أو فصليًا، وتغطي خدمات الرعاية والتعليم المقدمة خلال يوم كامل وفق نموذج الدوام المعتمد في المركز.
- الدوام الجزئي: رسوم تستند إلى عدد محدد من الأيام أو الجلسات في الأسبوع.
- الجلسات المحددة أو الدوام الموسمي: رسوم تُستوفى مقابل جلسات صباحية أو مسائية، أو خلال عطلات نهاية الفصل فقط.
- الحضور بالساعة أو الحضور عند الحاجة: رسوم تُستوفى على أساس الساعة أو الحضور غير المنتظم، ويطبق هذا النموذج بصورة رئيسية على الخدمات المُقدمة للأطفال من عمر صفر إلى ثلاث سنوات، حيث تقتضي الحاجة قدرًا أكبر من المرونة.
- الترتيبات القائمة على الباقات: رسوم مجمعة تُستوفى مقابل عدد محدد من الساعات أو الأيام أو الأسابيع يتم الاتفاق عليه مسبقًا.

ويجب على مراكز الطفولة المبكرة توثيق نموذج الحضور وهيكل الرسوم المتفق عليهما بوضوح في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة قبل مباشرة الطفل للحضور. كما يجب توثيق أي تعديل يطرأ على النموذج المتفق عليه، وأن يكون معتمدًا من كلا الطرفين.

دورات تحصيل الرسوم:

- يجوز لمراكز الطفولة المبكرة تحصيل رسوم البرنامج وفق أيٍّ من الدورات الآتية، بحسب ما يتم الاتفاق عليه في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة:
- فصلياً (على ألا يقل عدد فترات الخدمة عن ثلاث فترات في العام، وبما يتوافق مع الإجازات المدرسية).
 - شهرياً (بحيث تُوزَّع الرسوم بالتساوي على أشهر العام الدراسي، أو تُستوفى شهرياً مقدماً أو لاحقاً، وفقاً لما يتم الاتفاق عليه).
 - أسبوعياً.
 - وفق جدول زمني مخصص (ويُقصد به أي ترتيب آخر لتحصيل الرسوم يتم الاتفاق عليه خطياً بين مركز الطفولة المبكرة وولي الأمر عند التسجيل).

متطلبات الشفافية للخدمات الاختيارية:

- إذا قدّم مركز الطفولة المبكرة خدمات اختيارية بالإضافة إلى البرنامج الأساسي، فتسري المتطلبات التالية:
- يجب بيان طبيعة كل خدمة اختيارية ونطاقها وتكلفتها بوضوح وخطياً قبل موافقة ولي الأمر على الاستفادة منها.
 - تشمل الخدمات الاختيارية، على سبيل المثال لا الحصر، الوجبات وبرامج التغذية، وخدمات الساعات الإضافية، وخدمات النقل، والبرامج الإثرائية، وبرامج العطلات أو البرامج الموسمية.
 - يجب النص بوضوح في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة على شروط وأحكام استرداد رسوم كل خدمة اختيارية.
 - إذا لم يحدد مركز الطفولة المبكرة خطياً شروط استرداد رسوم الخدمة الاختيارية، وجب رد الجزء غير المستخدم من تلك الرسوم إلى ولي الأمر عند سحب التسجيل.

إجراءات وشروط التسجيل وإعادة التسجيل

بالإضافة إلى الأحكام الواردة في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة، يجب على جميع مراكز الطفولة المبكرة المرخصة من قبل هيئة المعرفة في دبي الالتزام بالضوابط الآتية المنظمة لتسجيل الأطفال وإعادة تسجيلهم.

رسوم تقديم طلب التسجيل للبرامج الأكاديمية المنتظمة خلال العام الدراسي

- يجوز لمركز الطفولة المبكرة، بالنسبة إلى الأطفال المتقدمين للاتحاق ببرامج أكاديمي منتظم خلال العام الدراسي، مثل السنة التأسيسية الأولى (السنة التمهيديّة) والسنة التأسيسية الثانية (الروضة الأولى)، استيفاء رسوم طلب التسجيل بما لا يتجاوز 500 درهم، وذلك لمعالجة طلب تسجيل طفل جديد، بما في ذلك التقييمات المعتادة متى انطبقت.
- تكون رسوم تقديم طلب التسجيل قابلة للاسترداد إذا لم يقدم المركز مقعداً للطفل.
- لا تكون رسوم تقديم طلب التسجيل قابلة للاسترداد إذا قدّم مركز الطفولة المبكرة عرضاً رسمياً بالمقعد وقرر ولي الأمر عدم قبوله.
- لا تُحتسب رسوم تقديم طلب التسجيل ضمن رسوم البرنامج.
- بالنسبة إلى الأطفال المسجلين وفق نماذج حضور أخرى في مراكز الطفولة المبكرة، بما في ذلك الخدمات المقدمة للأطفال الأصغر سنّاً وترتيبات التسجيل المرن، لا يجوز استيفاء رسوم مستقلة لمعالجة طلب التسجيل ما لم توافق هيئة المعرفة على خلاف ذلك.

رسوم التسجيل:

- يجوز لمراكز الطفولة المبكرة أن تطلب من أولياء الأمور سداد مبلغ مقدّم، يُشار إليه برسوم التسجيل، وذلك لتأكيد تسجيل طفل جديد.
- لا يجوز طلب رسوم التسجيل إلا بعد تقديم عرض تسجيل رسمي وقبول ولي الأمر له.
- يجب ألا تتجاوز رسوم التسجيل نسبة 10% من رسوم البرنامج السنوية.
- يُخصم مبلغ رسوم التسجيل من رسوم البرنامج المستحقة عن فترة الخدمة التي يبدأ فيها تسجيل الطفل. ولا يُعد هذا المبلغ رسماً إضافياً، بل يُعد دفعة مقدّمة تُسوّى ضمن الرسوم عند مباشرة الطفل.
- يجوز لمراكز الطفولة المبكرة تسجيل أطفال جدد في أي وقت خلال العام الدراسي.
- يجب على مراكز الطفولة المبكرة الجديدة الحصول على موافقة هيئة المعرفة قبل البدء بتسجيل الأطفال.
- إذا كان الطفل مسجلاً سابقاً في أي مركز طفولة مبكرة أو مدرسة مرخصة من قبل هيئة المعرفة تقدم خدمات للأطفال دون سن السادسة، فيجب تقديم شهادة انتقال سارية أو شهادة انسحاب سارية ضمن إجراءات التسجيل، وذلك قبل التسجيل.
- إذا تم تسجيل طفل جديد خلال العام الدراسي، يجوز لمركز الطفولة المبكرة استيفاء رسوم البرنامج اعتباراً من بداية شهر التسجيل.

إذا قبل ولي الأمر العرض وتم تسجيل الطفل:

- تُحتسب رسوم التسجيل ضمن رسوم البرنامج المستحقة عن فترة الخدمة التي يُسجّل فيها الطفل، ولا يُطلب سداد أي مبلغ إضافي فيما يتعلق بها.

إذا قبل ولي الأمر العرض ثم قرر لاحقًا عدم استكمال التسجيل:

- **الأطفال الملتحقين ببرنامج أكاديمي منتظم خلال العام الدراسي، مثل السنة التأسيسية الأولى والثانية أو ما يعادلها:** تُسترد رسوم التسجيل إذا قدّم ولي الأمر إشعارًا رسميًا إلى مركز الطفولة المبكرة يفيد برغبته في سحب تسجيل الطفل قبل موعد بدء التحاقه بما لا يقل عن 60 يومًا. أما إذا قدّم الإشعار خلال السنتين يومًا السابقة لموعد بدء التحاق الطفل، فلا تكون رسوم التسجيل قابلة للاسترداد.
- **الأطفال المسجلين وفق نظام التسجيل المرن:** تُحدّد شروط استرداد رسوم التسجيل وفقًا للأحكام المنصوص عليها في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة الخاص بكل حالة، على أن يلتزم المركز بتوضيح تلك الشروط لولي الأمر بوضوح قبل تأكيد التسجيل.

إذا لم يقبل ولي الأمر العرض:

- لا تستحق أي رسوم تسجيل.

رسوم إعادة التسجيل:

- يجوز لمراكز الطفولة المبكرة أن تطلب من أولياء الأمور سداد مبلغ مقدّم، يُشار إليه برسوم إعادة التسجيل، لضمان مقعد الطفل للعام الدراسي التالي.
- يجب ألا تتجاوز رسوم إعادة التسجيل نسبة 5% من رسوم البرنامج السنوية أو 500 درهم، أيهما أعلى.
- تُحتسب رسوم إعادة التسجيل ضمن رسوم البرنامج المستحقة عن فترة الخدمة التي يُسجّل فيها الطفل في العام الدراسي التالي.
- لا يجوز لمركز الطفولة المبكرة طلب سداد أي رسوم أو مبالغ إضافية، بخلاف رسوم إعادة التسجيل، لضمان مقعد الطفل.
- يجوز لمراكز الطفولة المبكرة فتح باب إعادة التسجيل في أي وقت خلال العام الدراسي.
- يجب على مراكز الطفولة المبكرة الحصول على موافقة هيئة المعرفة قبل رفض إعادة تسجيل طفل للعام الدراسي التالي.

إذا سدد ولي الأمر رسوم إعادة التسجيل ثم قرر لاحقًا عدم استكمال إعادة تسجيل الطفل:

- **الأطفال الملتحقين ببرنامج أكاديمي منتظم خلال العام الدراسي، مثل السنة التأسيسية الأولى والثانية أو ما يعادلها:** تُسترد رسوم إعادة التسجيل إذا قَدّم ولي الأمر إشعارًا رسميًا إلى مركز الطفولة المبكرة يفيد برغبته في سحب تسجيل الطفل في موعد لا يتجاوز 60 يومًا قبل بدء العام الدراسي التالي. أما إذا قُدّم الإشعار خلال السنتين يومًا السابقة لبدء العام الدراسي التالي، فلا تكون رسوم إعادة التسجيل قابلة للاسترداد.
- **الأطفال المسجلين وفق نظام التسجيل المرن:** تُحدّد شروط استرداد رسوم إعادة التسجيل وفقًا للأحكام المنصوص عليها في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة الخاص بكل حالة، على أن يلتزم المركز بتوضيح تلك الشروط لولي الأمر قبل تحصيل رسوم إعادة التسجيل.

إذا لم يسدد ولي الأمر رسوم إعادة التسجيل بحلول الموعد المحدد:

- لا يلتزم مركز الطفولة المبكرة بضمان مقعد الطفل للعام الدراسي التالي.
- إذا لم تُسدد رسوم إعادة التسجيل بحلول الموعد المحدد ولم يُسجل الطفل في العام الدراسي التالي، فلا يجوز لمركز الطفولة المبكرة المطالبة بسداد تلك الرسوم في تاريخ لاحق.

شهادة الانسحاب

- يحق لولي الأمر سحب تسجيل طفله من مركز الطفولة المبكرة في أي وقت خلال فترة الخدمة، على أن يتم ذلك وفق الإجراءات الرسمية المعتمدة لدى المركز.
- لبدء إجراءات الانسحاب، يجب على ولي الأمر تقديم طلب خطي رسمي إلى مركز الطفولة المبكرة، يحدد فيه التاريخ المقصود لسحب التسجيل، ولا يجوز أن يكون هذا التاريخ بأثر رجعي.
- يلتزم ولي الأمر بسداد جميع الرسوم المستحقة حتى تاريخ الانسحاب. وبعد السداد الكامل لجميع الرسوم المتعلقة، يجب على مركز الطفولة المبكرة إصدار شهادة انسحاب تتضمن بيانات الطفل، وتاريخي التسجيل وسحب التسجيل، وتؤكد استيفاء جميع الالتزامات المالية.
- يحق لمركز الطفولة المبكرة حجب شهادة الانسحاب إلى حين سداد جميع الرسوم المستحقة بالكامل، ولا يجوز له الامتناع عن إصدارها بعد تسوية تلك الرسوم.
- تُعد شهادة الانسحاب متطلبًا لتسجيل الطفل في أي مركز طفولة مبكرة آخر أو مدرسة خاصة مرخصة من قبل هيئة المعرفة في دبي، ولا يجوز لأي جهة مرخصة قبول تسجيل الطفل من دونها.
- يجوز كذلك قبول شهادة الانسحاب من الجهة الجديدة بدلًا من شهادة الانتقال، متى كان ذلك منطبقًا.
- تُحال أي منازعات تتعلق بالرسوم إلى هيئة المعرفة من خلال قنواتها الرسمية المعتمدة لتقديم الشكاوى.

- لا يجوز استيفاء أي رسوم إضافية مقابل إصدار شهادة الانسحاب بخلاف الرسوم المعتمدة، علمًا بأنه لا تُستوفى حاليًا أي رسوم على هذه الشهادة في مراكز الطفولة المبكرة إلى أن تُخطر الهيئة المراكز بخلاف ذلك.

ملاحظة مهمة: لا يُعد غياب الطفل عن مركز الطفولة المبكرة سببًا للتسجيل، ولا يترتب عليه استرداد أي رسوم. ويُعد قيد الطفل في سجل المركز تسجيلًا قائمًا، بصرف النظر عن مستوى حضوره. ويلتزم أولياء الأمور باستكمال طلب الانسحاب وتقديمه في أقرب وقت ممكن تفاديًا لتحمل أي رسوم إضافية.

الرسوم المستحقة وشهادة الانتقال

قبل انتهاء فترة تسجيل الطفل في مركز الطفولة المبكرة أو عند انتقاله منه، يجب على ولي الأمر أو الوصي القانوني سداد جميع الرسوم المستحقة بالكامل، بما في ذلك رسوم برنامج الرعاية والتعليم، والخدمات الإلزامية، وأي رسوم معتمدة أخرى لا تزال غير مسددة.

- يجوز لمركز الطفولة المبكرة الامتناع عن إصدار شهادة الانتقال إلى حين سداد جميع الرسوم المستحقة بالكامل.
- يتعين تقديم شهادة الانتقال إلى مركز الطفولة المبكرة أو المدرسة المستقبلية قبل تأكيد تسجيل أي طفل ينتقل بين مراكز الطفولة المبكرة المرخصة في دبي.
- إذا استُكملت إجراءات الانسحاب بصورة رسمية، يجوز لمركز الطفولة المبكرة أو المدرسة المستقبلية قبول شهادة الانسحاب بدلًا من شهادة الانتقال.
- لا يجوز استيفاء أي رسوم إضافية مقابل إصدار شهادة الانتقال بخلاف الرسوم المعتمدة، علمًا بأنه لا تُستوفى حاليًا أي رسوم على هذه الشهادة في مراكز الطفولة المبكرة إلى أن تُخطر الهيئة المراكز بخلاف ذلك.

عدم سداد الرسوم

يتحمّل أولياء الأمور مسؤولية سداد رسوم البرنامج، ورسوم الخدمات الإلزامية، وأي رسوم أخرى تعتمدها هيئة المعرفة والتنمية البشرية، وذلك وفقاً لجدول السداد المحدد في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة.

إذا بقيت الرسوم غير مسددة بعد تاريخ الاستحقاق، فعلى مركز الطفولة المبكرة معالجة الأمر مباشرةً مع ولي الأمر أو الوصي القانوني. ويجب التعامل مع الموضوع بحساسية ومهنية، وبما يحفظ كرامة الطفل وصحته النفسية وسلامته واستمرارية حصوله على الرعاية والتعليم.

إذا وُجد أي تعارض بين هذا القسم وعقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة، فتُطبّق أحكام هذا القسم.

خطوات التواصل المطلوبة

يجب إرسال رسائل التذكير الخطية والإشعارات النهائية عبر البريد الإلكتروني إلى ولي الأمر أو الوصي القانوني باستخدام بيانات التواصل المحفوظة في السجلات الرسمية لمركز الطفولة المبكرة. كما يجوز إجراء متابعة مباشرة عبر الهاتف أو من خلال أي قناة تواصل أخرى متفق عليها مع المركز.

لا يجوز فرض أي إجراء رسمي بسبب الرسوم غير المسددة قبل مرور 30 يوماً على الأقل من تاريخ الاستحقاق الأصلي للسداد، وبعد استكمال خطوات التواصل المطلوبة أدناه وتوثيقها. ولأغراض هذا القسم، يشمل الإجراء الرسمي حجب شهادة الانسحاب أو شهادة الانتقال، أو عدم إعادة تسجيل الطفل للعام التالي للبرنامج، أو تقييد حضوره. ولا يجوز للمركز تطبيق إجراء رسمي إلا إذا كان منصوصاً عليه بوضوح في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة ومتوافقاً مع متطلبات هيئة المعرفة والتنمية البشرية. كما يتطلب أي قرار بعدم إعادة تسجيل الطفل موافقة الهيئة.

قبل تطبيق أي إجراء رسمي بسبب الرسوم غير المسددة، يجب على مركز الطفولة المبكرة استكمال الخطوات التالية وتوثيقها:

1. إصدار تذكير خطي أول لولي الأمر بعد انقضاء تاريخ استحقاق السداد
2. إصدار تذكير خطي ثانٍ إذا بقي المبلغ غير مسدد
3. إجراء متابعة مباشرة مع ولي الأمر
4. إتاحة الفرصة لولي الأمر للاجتماع مع المركز لمناقشة الرسوم المستحقة
5. إذا تعذر على ولي الأمر سداد المبلغ بالكامل فوراً، فيُنظر في وضع خطة سداد معقولة خطياً، مع توضيح المبلغ المستحق، وتواريخ السداد، والإجراء الذي قد يُتخذ إذا لم يتم الالتزام بالخطة
6. إصدار إشعار خطي نهائي قبل تطبيق أي إجراء رسمي

يجب أن يوضح الإشعار الخطي النهائي بوضوح المبلغ المستحق، والإجراءات التي اتخذها المركز بالفعل، والخطوة التالية المقترحة، وتاريخ سريان تلك الخطوة، وخيار ولي الأمر في التواصل مع المركز أو إحالة الأمر إلى هيئة المعرفة والتنمية البشرية.

إذا تم الاتفاق على خطة سداد وكان ولي الأمر يلتزم بالدفع وفقاً لها، فلا يجوز للمركز تطبيق أي إجراء رسمي يتعلق بالمبلغ المستحق المشمول بخطة السداد.

يجب أن تكون جميع المراسلات موجّهة إلى ولي الأمر أو الوصي القانوني فقط. ولا يجوز لمراكز الطفولة المبكرة نقل أي مسائل تتعلق بالرسوم عبر الطفل، أو أمامه/أمام الصف، أو بأي طريقة قد تسبب له الإحراج أو الوصم بالعار أو العزل أو الإزعاج.

الإجراءات الرسمية عند عدم سداد الرسوم

إذا بقيت الرسوم غير مسددة بعد استكمال خطوات التواصل المطلوبة وتوثيقها، وبعد مرور 30 يوماً على الأقل من تاريخ الاستحقاق الأصلي للسداد، يجوز لمركز الطفولة المبكرة اتخاذ إجراء متناسب وفقاً لعقد ولي الأمر-مركز الطفولة المبكرة ومتطلبات هيئة المعرفة والتنمية البشرية. وقد يشمل ذلك حجب شهادة الانسحاب أو شهادة الانتقال إلى حين سداد جميع الرسوم المعتمدة المستحقة، أو عدم إعادة تسجيل الطفل للعام التالي للبرنامج (رهنأ بموافقة الهيئة)، أو إحالة الأمر إلى الهيئة.

إذا بقيت الرسوم غير مسددة في نهاية فترة الخدمة أو عام البرنامج، أو إذا لم يتم الالتزام بخطة السداد المتفق عليها، فيجوز للمركز حجب تقارير نهاية الفترة أو نهاية العام، أو سجلات التقدم، أو الشهادات، أو غيرها من السجلات الرسمية إلى حين سداد جميع الرسوم المعتمدة المستحقة، شريطة أن يكون ذلك منصوصاً عليه بوضوح في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة ومتوافقاً مع متطلبات هيئة المعرفة والتنمية البشرية. ولا يسري ذلك إذا كانت هناك خطة سداد متفق عليها وكان ولي الأمر ملتزماً بالدفع وفقاً لها.

خلال مرحلة التواصل ومعالجة الموضوع، يجب أن يستمر الطفل في الحصول على الرعاية والتعليم بشكل طبيعي، ولا يجوز منعه من الدخول، أو عزله، أو إرجاعه، أو إزعاجه، أو معاملته بشكل مختلف بسبب الرسوم غير المسددة.

إذا لم يستجب ولي الأمر لرسائل تذكير المركز، أو لم يقرّ بالرسوم المستحقة، أو لم يتعاون مع المركز لمعالجة الموضوع، فيجب على المركز الاحتفاظ بما يثبت جميع محاولات التواصل قبل تطبيق أي إجراء رسمي.

لا يجوز تقييد حضور الطفل بسبب الرسوم غير المسددة إلا كحل أخير، وبعد استكمال خطوات التواصل المطلوبة وتوثيقها، وبما يتوافق مع عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة ومتطلبات هيئة المعرفة والتنمية البشرية. ويجب أن يتلقى ولي الأمر إشعاراً خطياً نهائياً قبل اتخاذ هذا الإجراء.

إذا بقيت المسألة دون حل بعد استكمال الإجراءات الداخلية للمركز، فيجوز لأي من الطرفين إحالتها إلى هيئة المعرفة والتنمية البشرية عبر قنواتها الرسمية.

لا يُعد غياب الطفل عن مركز الطفولة المبكرة انسحاباً، ولا يترتب عليه استرداد للرسوم. ويبقى احتساب الاسترداد مستنداً إلى تاريخ الانسحاب المدوّن في شهادة الانسحاب، وذلك وفقاً للأقسام ذات الصلة في هذه السياسة.

استرداد رسوم برنامج الرعاية والتعليم

يُحتسب استرداد رسوم برنامج الرعاية والتعليم استناداً إلى تاريخ سحب التسجيل، وهو التاريخ الذي يحدده ولي الأمر في طلبه الخطي الرسمي إلى مركز الطفولة المبكرة لسحب تسجيل الطفل. ويكون تاريخ سحب التسجيل المدوّن في شهادة الانسحاب هو ذاته التاريخ الذي حدده ولي الأمر في طلب الانسحاب. ويقتصر مبلغ الاسترداد على الجزء من الرسوم المسددة الذي يقابل الفترة اللاحقة لذلك التاريخ.

للأطفال الملتحقين ببرنامج أكاديمي منتظم خلال العام الدراسي، مثل السنة التأسيسية الأولى والثانية أو ما يعادلها:

- تكون رسوم البرنامج المسددة قبل بدء العام الدراسي قابلة للاسترداد، باستثناء رسوم التسجيل أو رسوم إعادة التسجيل، التي تخضع لشروط الاسترداد المنصوص عليها في قسم التسجيل وإعادة التسجيل من هذه السياسة.
- يُحتسب مبلغ الاسترداد على أساس كل فصل دراسي على حدة، اعتباراً من تاريخ سحب التسجيل المدوّن في شهادة الانسحاب.
- إذا استمر تسجيل الطفل في الفصل الدراسي مدة أسبوعين أو أقل، تُخصم رسوم شهر واحد.
- إذا استمر تسجيل الطفل في الفصل الدراسي مدة تزيد على أسبوعين وحتى شهر واحد، تُخصم رسوم شهرين.
- إذا استمر تسجيل الطفل في الفصل الدراسي مدة تزيد على شهر واحد، تُخصم رسوم الفصل الدراسي كاملاً.

للأطفال المسجلين وفق نظام التسجيل المرن:

- يُسترد الجزء غير المستخدم من الفترة المسددة اعتباراً من تاريخ سحب التسجيل، على أساس نسبي، ويُحتسب ذلك استناداً إلى تاريخ سحب التسجيل المدوّن في شهادة الانسحاب.
- في حالات الحضور عند الحاجة أو الحضور بالساعة، لا تُستوفي الرسوم إلا عن الجلسات التي تم حجزها مسبقاً. ولا تكون الجلسات التي لم يُحضرها الطفل ولم تُلغ وفق متطلبات الإشعار المعتمدة لدى مركز الطفولة المبكرة قابلة للاسترداد.

- تُحدّد شروط الاسترداد الخاصة بالتسجيل المرن وفقاً للأحكام المنصوص عليها في عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة الخاص بكل حالة، على أن يلتزم المركز ببيان تلك الشروط لولي الأمر بوضوح قبل تأكيد التسجيل.

استمرارية تقديم الخدمات والالتزامات المالية

إيقاف المركز للخدمات من تلقاء نفسه:

إذا قام مركز الطفولة المبكرة بتعليق خدماته مؤقتاً أو تقليصها لأسباب تدخل ضمن نطاق سيطرته، فتسري الأحكام التالية:

- يجب على مركز الطفولة المبكرة إخطار أولياء الأمور خطياً فور اتخاذ القرار واعتماده من قبل الهيئة، مع بيان سبب التعليق أو التقليص ومدته المتوقعة.
- تبقى رسوم البرنامج مستحقة عن أي فترة كانت الخدمة متاحة ومقدمة خلالها، بما في ذلك الحالات التي تُقدّم فيها الخدمة من خلال التعليم عن بُعد أو أي وسيلة بديلة أخرى تراها الهيئة مناسبة وتعتمدها.
- إذا أغلق مركز الطفولة المبكرة صفّاً واحداً أو مجموعة صفوف أو المركز بأكمله لمدة خمسة أيام متتالية أو أقل، لأسباب موثقة تتعلق بالصحة أو السلامة أو الحماية، بما في ذلك إدارة تفشي مرض معدٍ، فلا يكون المركز ملزماً بتقديم أي تعويض عن تلك الفترة. ويجب على مركز الطفولة المبكرة إخطار أولياء الأمور خطياً بسبب الإغلاق ومدته المتوقعة في أقرب وقت ممكن.
- أما إذا امتد هذا الإغلاق لأكثر من خمسة أيام متتالية، أو في حال عدم تقديم الخدمات لأي سبب آخر، يلتزم المركز بتعويض ولي الأمر. ويجوز أن يكون هذا التعويض في صورة رصيد مالي يُحتسب لصالح ولي الأمر، أو جلسات إضافية عند استئناف الخدمة، أو استرداد نسبي عن الفترة التي لم تُقدّم فيها الخدمة. ويجب أن يتم الاتفاق على آلية التعويض خطياً بين مركز الطفولة المبكرة وولي الأمر.

الظروف الاستثنائية الخارجة عن سيطرة أي من الطرفين (ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة):

تسري أحكام هذا البند الفرعي في حال انقطاع تقديم الخدمات كلياً أو جزئياً بسبب إغلاق تفرضه الجهات الحكومية.

- تبقى رسوم البرنامج مستحقة عن أي فترة كانت الخدمة متاحة ومقدمة خلالها، بما في ذلك الحالات التي تُقدّم فيها الخدمة من خلال التعليم عن بُعد أو أي وسيلة بديلة أخرى تراها الهيئة مناسبة وتعتمدها.
- يحتفظ مركز الطفولة المبكرة بجميع الرسوم المقابلة للفترة التي كانت الخدمة خلالها متاحة ومقدمة. وتُعد هذه الرسوم مستحقة ولا تخضع للاسترداد.

- تُعد الرسوم المقابلة للفترة التي تعذر فيها استمرار تقديم الخدمة، اعتباراً من التاريخ الذي لم يعد فيه ذلك ممكناً، مبالغ محفوظة لصالح ولي الأمر، ويجب معالجتها من خلال إحدى الوسائل الآتية، على أن يتم الاتفاق عليها خطياً بين مركز الطفولة المبكرة وولي الأمر:

إشعار دائن أو رصيد مالي: يحتسب مركز الطفولة المبكرة المبلغ المحفوظ رصيماً مالياً لصالح ولي الأمر، على أن يُخصم من رسوم البرنامج المستحقة مستقبلاً، شريطة استمرار تسجيل الطفل في المركز ذاته عند استئناف تقديم الخدمات. وتكون صلاحية هذا الرصيد ستة أشهر من تاريخ إثباته. وإذا لم يُستخدم خلال تلك المدة، تنتهي صلاحيته.

تحويل الرصيد: إذا كانت الأسرة قد سجلت طفلاً آخر في مركز الطفولة المبكرة ذاته أو تعتزم تسجيله، جاز تحويل المبلغ المحفوظ واحتسابه من رسوم البرنامج المستحقة لذلك الطفل. ويجب استخدام الرصيد المحوّل خلال ستة أشهر من تاريخ الاتفاق الخطي، وإلا عدّ منتهي الصلاحية.

الاسترداد الكامل: يُرد المبلغ المحفوظ إلى ولي الأمر كاملاً عن الفترة التي تعذر خلالها تقديم الخدمة.

استرداد رسوم الخدمات الاختيارية

- تخضع سياسة استرداد رسوم الخدمات الاختيارية للأحكام والشروط المتفق عليها بين مركز الطفولة المبكرة أو مقدم الخدمة من الطرف الثالث وولي الأمر عند التسجيل في تلك الخدمات.
- إذا لم يحدد مركز الطفولة المبكرة خطياً شروط استرداد رسوم الخدمة الاختيارية، وجب رد الجزء غير المستخدم من تلك الرسوم عند سحب التسجيل.
- تكون رسوم الخدمات الاختيارية المسددة قبل بدء العام الدراسي قابلة للاسترداد، شريطة عدم وجود عقد ملزم مع طرف ثالث.

النزاعات والتصعيد إلى هيئة المعرفة

- يتعين على مراكز الطفولة المبكرة معالجة أي نزاعات تتعلق برسوم البرنامج أو استرداد الرسوم أو سحب التسجيل مع أولياء الأمور من خلال إجراءات الشكاوى الداخلية المعتمدة لديها.
- يُشترط استكمال جميع خطوات المعالجة الداخلية وتوثيقها قبل إحالة أي مسألة إلى الهيئة.
- إذا ظل النزاع قائماً بعد استكمال الإجراءات الداخلية لدى مركز الطفولة المبكرة، يجوز لأي من الطرفين إحالة المسألة إلى الهيئة عبر قنواتها الرسمية المعتمدة.
- تنظر الهيئة في النزاعات على أساس كل حالة على حدة، ويجوز لها أن تطلب من أي من الطرفين أو كليهما تقديم مستندات داعمة في إطار المراجعة، بما في ذلك عقد ولي الأمر ومركز الطفولة المبكرة الموقع.

