



## **GWEITHDREFN CWYNION YSGOL**

Ym mhob un o bolisiau yr ysgol fe anelwn at gyflawni nodau ac amcanion fframwaith saith nod Craidd Hawliau Gweithredu Pobl Ifanc Cymru.

**“DYRO DY LAW I MI AC FE AWN I BEN Y MYNYDD”**

Drwy gydweithio ac ymddiried yn ein gilydd rydym am sicrhau fod pob disgybl yn cyrraedd i ben mynydd ei allu a'i dalentau. Gwnawn hynny drwy gynnig cyfle, cynhaliaeth ac arweiniad o fewn cymdeithas bositif, eangfrydig, diogel a gwar.

### **Gweledigaeth ar gyfer ein disgyblion**

Rydym am ddisgyblion rhugl yn y Gymraeg a'r Saesneg sydd yn falch o draddodiad ac etifeddiaeth eu hardal a'u gwlad. Ceisiwn ddinasyddion cytbwys a chyfrifol sy'n parchu hawliau unigolion eraill ac sydd yn gyfforddus a'u hunain. Bydd ganddynt barch at eu meddyliau, eu hysbryd, a'u cyrff ac fe fydd ganddynt orwelion eang a chwilfrydedd am wybodaeth newydd. Meddant ar y medrau angenrheidiol i fanteisio ar her a sialens y dyfodol yn y byd gwaith ac yn y gymdeithas a byddent am barhau i dyfu a datblygu fel dysgwyr gydol oes a dinasyddion y byd.

## **1. Cyflwyniad**

- 1.1 Mae Ysgol Gymraeg Bro Morgannwg wedi gwneud ymrwymiad i ddelio gyda chwynion mewn ffordd effeithiol. Ein nod yw cynnig eglurhad am unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaethpwyd gennym a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw er mwyn gwella'r hyn a wnawn.
- 1.2 Ein diffiniad o gŵyn yw 'mynegi anfodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol neu aelod o'i staff, sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol.'
- 1.3 Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod modd i unrhyw un y mae ganddynt ddiddordeb yn yr ysgol, fynegi pryder, ac y bydd modd iddynt wneud hynny gan deimlo'n hyderus y bydd yn cael ei glywed, ac os bydd sail gadarn iddo, rhoddir sylw iddo mewn ffordd briodol ac amserol.

- 1.4 Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol hon wedi cael ei chymryd o Gylichlythyr Llywodraeth Cymru 11/2012, o'r enw "Gweithdrefnau Cwyno ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru". Dylid darllen y weithdrefn gwyno hon law yn llaw gyda'r cylchlythyr hwn, a bydd yr egwyddorion ynddo yn cynnig canllaw ar ei chyfer.

## **2. Pryd y dylid defnyddio'r weithdrefn hon**

- 2.1 Pan fydd gennych chi bryder neu pan fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn ymateb trwy gyfrwng y ffordd a ddisgrifir gennym isod fel arfer. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu ynghylch materion na fyddant yn cael eu penderfynu gan yr ysgol, ac os felly, byddwn yn dweud wrthyhych pwy y dylech gyfeirio eich cwyn atynt. Ar adegau eraill, efallai y byddwch yn pryderu ynghylch materion a fydd yn destun gweithdrefnau eraill, ac os felly, byddwn yn rhoi esboniad i chi ynghylch sut y bydd eich pryder yn cael ei drin.
- 2.2 Os bydd eich pryder neu'ch cwyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio gyda nhw er mwyn penderfynu sut y dylid rhoi sylw i'ch cwyn.

## **3. A ydych wedi gofyn i ni eto?**

- 3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os na fyddwch yn fodlon gyda'n hymateb, bydd modd i chi gwyno gan ddefnyddio'r weithdrefn a ddisgrifir gennym isod. Bydd modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn gyflym, trwy siarad gyda'r unigolyn perthnasol yn yr ysgol, heb yr angen i ddilyn gweithdrefn ffurfiol.

## **4. Yr hyn y byddwn yn ei ddisgwyl gennych chi**

- 4.1 Credwn bod gan bob cwynwr yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol. Yn ogystal, ni fyddwn yn goddef galwadau afresymol neu gwyno blinderus neu ddyfalbarhad afresymo

## **5. Ein dull gweithredu ni er mwyn ateb eich pryder neu'ch cwyn**

- 5.1 Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a'ch cwynion mewn ffordd agored a theg.
- 5.2 Bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pawb dan sylw bob amser, gan wneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.
- 5.3 Efallai y bydd modd ymestyn yr amserlenni er mwyn delio gyda'ch pryderon neu'ch cwynion ar ôl cael trafodaeth gyda chi.
- 5.4 Efallai y byddwn yn gofyn i'r awdurdod lleol am gyngor pan fo hynny'n briodol.
- 5.5 Efallai y bydd rhai mathau o bryderon neu gwynion yn arwain at faterion y bydd yn rhaid delio gyda nhw mewn ffordd arall (ac eithrio'r polisi cwynion hwn), ac os felly, byddwn yn esbonio'r rheswm dros hyn, gan ddweud wrthy'ch pa gamau fydd yn cael eu cymryd.
- 5.6 Bydd y corff llywodraethu yn cadw cofnodion o'r dogfennau a ddefnyddir er mwyn ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl delio gydag ef/hi. Cedwir cofnodion yn yr ysgol a byddant yn cael eu hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd er mwyn penderfynu a fydd angen eu cadw am gyfnod hwy.
- 5.7 Cofnodir cwynion dienw a wneir, ond bydd unrhyw benderfyniad i ymchwilio iddynt yn destun disgresiwn yr ysgol, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.
- 5.8 Pan ystyrir mai'r unig reswm dros wneud cwyn oedd er mwyn peri niwed neu sarhad i unigolion neu i'r ysgol, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a wneir a'r camau a fydd yn cael eu cymryd, gan gynnwys y rhesymau dros beidio cymryd unrhyw gamau.

## **6. Ateb eich pryder neu'ch cwyn**

- 6.1 Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos yr hyn a allai ddigwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. Ceir hyd at dri Cham: A, B a C. Bydd modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn ystod Camau A neu B. Bydd modd i chi ddod â pherthynas neu gydymaith gyda chi i'ch cynorthwyo ar unrhyw adeg yn ystod y broses, ond disgwylir i chi siarad ar ran eich hun. Fodd bynnag, pan fo'r cwynwr yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol bod y cydymaith yn siarad ar eu rhan a/neu'n cynghori'r disgybl.

- 6.2 Cyn belled ag y bo modd, rhoddir sylw i'ch pryder neu'ch cwyn mewn ffordd gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd achlysuron yn codi pan fydd angen i'r unigolyn sy'n delio gyda'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall yn yr ysgol gael gwybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn gallu rhoi sylw priodol iddo/iddi.
- 6.3 Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac os ydych yn dymuno mynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn i ni gynnwys eich rhiant (rhieni) neu'ch gofalwr (gofalwyr). Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac os ydych yn gysylltiedig â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant(rhieni) neu'ch gofalwr(gofalwyr) i fod yn gysylltiedig ac i fynychu unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

## Cam A

- 6.4 Os oes gennych chi bryder, bydd modd i chi ei datrys yn gyflym yn aml trwy siarad ag athro neu Bennaeth Blwyddyn eich plentyn. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted ag y gallwch; fel arfer, byddem yn disgwyl i chi fynegi'ch mater cyn pen 10 diwrnod ysgol o unrhyw ddigwyddiad. Po fwyaf o amser y byddwch yn aros, yr anoddaf y bydd hi efallai i'r sawl dan sylw i ddelio â'r mater mewn ffordd effeithiol.
- 6.5 Os ydych yn ddisgybl, bydd modd i chi fynegi'ch pryderon i gynrychiolydd eich cyngor ysgol, tiwtor dosbarth neu Pennaeth Cyfnod Allweddol (BP, GIJ, LD, BM neu OR). Ni fydd hyn yn eich atal rhag mynegi cwyn yn ddiweddarach os byddwch yn teimlo nad oes sylw cywir wedi cael ei roi i'r mater(ion) yr ydych wedi'i godi/wedi'u codi.
- 6.6 Byddwn yn ceisio'ch hysbysu o'r hyn yr ydym wedi ei wneud neu'r hyn yr ydym yn ei wneud am eich pryder cyn pen 10 diwrnod ysgol fel arfer, ond os na fydd modd i ni wneud hyn, byddwn yn siarad gyda chi, gan gytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.
- 6.7 Bydd yr unigolyn sy'n goruchwylio eich pryder neu'ch cwyn yn rhoi gwybodaeth i chi am y cynnydd sy'n cael ei sicrhau. Yn ogystal, bydd yr unigolyn hwn yn cadw cofnod o'r pryder er mwyn gallu cyfeirio ato yn y dyfodol.

## Cam B

- 6.8 Ym mwyafrif yr achosion, byddem yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys mewn ffordd anffurfiol. Os byddwch o'r farn na ddeliwyd gyda'ch pryder cychwynnol mewn ffordd briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn i'r Pennaeth mewn ffurf ysgrifenedig.
- 6.9 Byddem yn disgwyl i chi geisio gwneud **hyn cyn pen pum diwrnod ysgol o gael ymateb i'ch pryder gan ei bod er budd pawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted ag y bo modd**. Yn ogystal, mae ffurflen ynghlwm (**Atodiad B**) a allai fod o ddefnydd i chi. Os ydych yn

ddisgybl, byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, byddwn yn eich helpu i'w llenwi ac yn rhoi copi ohoni i chi.

- 6.10 Os yw'ch cwyn yn ymwneud â'r Pennaeth, dylech gyflwyno'ch cwyn i Gadeirydd y Llywodraethwyr mewn ffurf ysgrifenedig, ei chyfeirio at yr ysgol, er mwyn gofyn iddi gael ei hymchwilio.
- 6.11 Ym mhob achos, bydd modd i Miss Charlotte Déchamps fel clerch y Llywodraethwyr eich helpu i gyfleu'ch cwyn mewn ffurf ysgrifenedig yn ôl yr angen.
- 6.12 Os oes gennych chi gyswllt gyda chwyn mewn unrhyw ffordd, bydd y Pennaeth yn esbonio'r hyn a fydd yn digwydd a'r math o help sydd ar gael i chi.
- 6.13 Bydd y Pennaeth yn eich gwahodd i drafod eich cwyn yn ystod cyfarfod. Cytunir ar amserlenni er mwyn delio gyda'ch cwyn gyda chi. Fel arfer, byddwn yn ceisio trefnu cyfarfod gyda chi ac yn esbonio'r hyn a fydd yn digwydd, cyn pen 10 diwrnod ysgol o gael eich llythyr. Bydd unigolyn dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn eich hysbysu o'r canlyniadau mewn ffurf ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod ysgol o'i gwblhau.

## Cam C

- 6.14 Mae'n anarferol i gwyn symud ymlaen i gam pellach. Fodd bynnag, os byddwch o'r farn o hyd na roddwyd sylw teg i'ch cwyn, dylech ysgrifennu, trwy gyfeiriad yr ysgol, at Gadeirydd y Llywodraethwyr, gan nodi'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Ni fydd yn rhaid i chi nodi holl fanylion eich cwyn eto.
- 6.15 Os oes yn well gennych, yn hytrach nag anfon llythyr neu neges e-bost, bydd modd i chi siarad gyda Cadeirydd y Llywodraethwyr neu Miss Charlotte Déchamps, a fydd yn nodi'r hyn a drafodwyd a'r hyn a fyddai'n datrys y broblem, yn eich geiriau chi. Fel arfer, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn cyn pen pum diwrnod ysgol o gael ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau neu darllenir y nodiadau i chi ac yna, gofynnir i chi eu llofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn eich hysbysu o'r ffordd y bydd eich cwyn yn cael ei thrin a byddwn yn anfon llythyr atoch er mwyn cadarnhau hyn. Fel arfer, bydd y pwyllgor cwynion yn cael cyfarfod gyda chi cyn pen 15 diwrnod ysgol o gael eich llythyr.
- 6.16 Yn ogystal, bydd y llythyr yn nodi erbyn pryd y bydd angen cael yr holl dystiolaeth a'r ddogfennaeth a fydd yn cael ei hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n gysylltiedig yn cael gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i sicrhau preifatrwydd o ran gwybodaeth yn cael eu diogelu. Yn ogystal, bydd y llythyr yn cofnodi'r hyn y gwnaethom ei gytuno gyda chi ynghylch pryd

a ble y cynhelir y cyfarfod, a'r hyn a fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen er mwyn galluogi pobl i fod ar gael, er mwyn casglu tystiolaeth neu er mwyn ceisio cyngor. Os felly, bydd yr unigolyn sy'n delio gyda'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad newydd ar gyfer y cyfarfod gyda chi.

- 6.17 Fel arfer, er mwyn delio gyda'r gŵyn mor gyflym ag y bo modd, ni fydd y pwyllgor cwynion yn ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn i'r cyfarfod gael ei ad-drefnu fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor o'r farn ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ynghylch y gŵyn yn eich absenoldeb, er mwyn osgoi unrhyw oedi dianghenraid.
- 6.18 Byddwn yn ysgrifennu atoch cyn pen 10 diwrnod ysgol o'r cyfarfod, gan esbonio canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.
- 6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a'r trafodaethau er mwyn i'r corff llywodraethu llawn allu cyfeirio atynt yn y dyfodol a'u hadolygu. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.
- 6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu fydd â'r gair olaf ynghylch cwynion.

## 7. Amgylchiadau arbennig

- 7.1 Pan wneir cwyn am unrhyw rai o'r canlynol, gweithredir y weithdrefn gwynion mewn ffordd wahanol.
  - i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr**  
Cyfeirir y pryder neu'r gŵyn at Gadeirydd y Llywodraethwyr er mwyn iddo/iddi ymchwilio iddo. Neu, gall y Cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall er mwyn iddynt ymchwilio iddo. Bydd y camau o Gam B y weithdrefn gwynion ac ymlaen yn berthnasol.
  - ii. **Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r Pennaeth a Chadeirydd y llywodraethwyr**  
Hysbysir Is-Gadeirydd y llywodraethwyr a bydd yn ymchwilio i'r mater neu fe all ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y camau o Gam B y weithdrefn gwynion ac ymlaen yn berthnasol.
  - iii. **Cadeirydd y llywodraethwyr ac Is-Gadeirydd y llywodraethwyr**  
Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu, a fydd yn hysbysu Cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna, bydd Cam C y weithdrefn gwynion yn berthnasol.
  - iv. **Y corff llywodraethu llawn**  
Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu, a fydd yn hysbysu'r Pennaeth, Cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol a, phan fo hynny'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel arfer, bydd yr

awdurdodau yn cytuno ar y trefniadau er mwyn cynnal ymchwiliad annibynnol o'r gŵyn gyda'r corff llywodraethu.

v. **Y Pennaeth**

Cyfeirir y pryder neu'r gŵyn at Gadeirydd y llywodraethwyr, a fydd yn cynnal yr ymchwiliad neu a fydd yn penderfynu dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y camau o Gam B y weithdrefn gwynion ac ymlaen yn berthnasol.

- 7.2 Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu yn sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

## 8. Ein hymrwymiad ni i chi

- 8.1 Byddwn yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a phan fyddwn wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu wrthynt.
- 8.2 Os bydd angen help arnoch er mwyn cyfleu eich pryderon, byddwn yn ceisio'ch cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc ac os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth genedlaethol er mwyn cynnig cyngor ac eiriolaeth i blant a phobl ifanc. Yn ogystal, mae modd cael cyngor a chymorth gan Gomisiynydd Plant Cymru.
- 8.3 Mae'r corff llywodraethu wedi ymgynghori gyda staff a disgyblion ynghylch y polisi hwn, a bydd yn cynnal gweithgarwch ymgynghori pellach os gwneir unrhyw ddiwygiadau iddo yn dyfodol.

Mae modd cysylltu â MEIC trwy ffonio'r rhif rhadffôn: 0808 802 3456, neu anfon neges destun at: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 y dydd.

Mae modd cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru trwy ffonio'r rhif rhadffôn: 0808 801 1000 (Dydd Llun i ddydd Gwener, 9a.m. tan 5p.m.), anfon neges destun at: 80 800 (gan nodi COM ar ddechrau'r neges) neu anfon neges e-bost at: [advice@childcomwales.org.uk](mailto:advice@childcomwales.org.uk)





## **SCHOOL COMPLAINTS PROCEDURE**

In all of the School's policies we strive to achieve the aims and objectives of the Wales Young People's Active Rights seven core aims framework.

***“PUT YOUR HAND IN MINE AND WE WILL GO TO THE MOUNTAIN TOP”***

**By co-operating and trusting each other we want to ensure that every pupil fulfils his or her potential with regard to their ability and talents. We do this by offering opportunities, support and guidance within a positive, broadminded, safe and civilised society.**

### **The vision for our pupils**

**We want to develop pupils who are fluent in Welsh and English who are proud of the tradition and heritage of their locality and country. We seek balanced and responsible citizens who respect the rights of other individuals and are comfortable with themselves. They will respect their minds, their spirit and their bodies and they will have broad horizons and curiosity for new information. They possess the necessary skills to benefit from challenges in the future in the world of work and in society and they will want to continue to grow and develop as lifelong learners and citizens of the world.**

### **1. Introduction**

- 1.1 Ysgol Gymraeg Bro Morgannwg is committed to dealing effectively with complaints. We aim to clarify any issues about which you are not sure. If possible we will put right any mistakes we have made and we will apologise. We aim to learn from mistakes and use that experience to improve what we do.
- 1.2 Our definition of a complaint is ‘an expression of dissatisfaction in relation to the school or a member of its staff that requires a response from the school.’
- 1.3 This complaints procedure supports our commitment and is a way of ensuring that anyone with an interest in the school can raise a concern,



with confidence that it will be heard and, if well-founded, addressed in an appropriate and timely fashion.

- 1.4 This model complaints procedure has been taken from the Welsh Government Circular 11/2012 entitled “Complaints procedures for school governing bodies in Wales”. This complaints procedure should be read in conjunction with this circular and will be guided by the principles contained within it.

## **2. When to use this procedure**

- 2.1 When you have a concern or make a complaint we will usually respond in the way we explain below. Sometimes you might be concerned about matters that are not decided by the school, in which case we will tell you who to complain to. At other times you may be concerned about matters that are handled by other procedures, in which case we will explain to you how your concern will be dealt with.
- 2.2 If your concern or complaint is about another body as well as the school (for example the local authority) we will work with them to decide how to handle your concern.

## **3. Have you asked us yet?**

- 3.1 If you are approaching us for the first time you should give us a chance to respond. If you are not happy with our response then you may make your complaint using the procedure we describe below. Most concerns can be settled quickly just by speaking to the relevant person in school, without the need to use a formal procedure.

## **4. What we expect from you**

- 4.1 We believe that all complainants have a right to be heard, understood and respected. But school staff and governors have the same right. We expect you to be polite and courteous. We will not tolerate aggressive, abusive or unreasonable behaviour. We will also not tolerate unreasonable demands or unreasonable persistence or vexatious complaining.

## **5. Our approach to answering your concern or complaint**

- 5.1 We will consider all your concerns and complaints in an open and fair way.
- 5.2 At all times the school will respect the rights and feelings of those involved and make every effort to protect confidential information.
- 5.3 Timescales for dealing with your concerns or complaints may need to be extended following discussion with you.

- 5.4 We may ask for advice from the local authority or diocesan authority where appropriate.
- 5.5 Some types of concern or complaint may raise issues that have to be dealt with in another way (other than this complaints policy), in which case we will explain why this is so, and will tell you what steps will be taken.
- 5.6 The governing body will keep the records of documents used to investigate your concern or complaint for seven years after it has been dealt with. Records will be kept in school and reviewed by the governing body after seven years to decide if they need to be kept for longer.
- 5.7 Complaints that are made anonymously will be recorded but investigation will be at the discretion of the school depending on the nature of the complaint.
- 5.8 Where complaints are considered to have been made only to cause harm or offence to individuals or the school, the governing body will ensure that records are kept of the investigations that are made and what actions are taken, including the reasons for 'no action'.

## **6. Answering your concern or complaint**

- 6.1 The chart in Appendix A shows what may happen when you make a complaint or raise a concern. There are up to three Stages: A, B and C. Most complaints can be resolved at Stages A or B. You can bring a relative or companion to support you at any time during the process but you will be expected to speak for yourself. However, we recognise that when the complainant is a pupil it is reasonable for the companion to speak on their behalf and/or to advise the pupil.
- 6.2 As far as possible, your concern or complaint will be dealt with on a confidential basis. However, there could be occasions when the person dealing with your concern or complaint will need to consider whether anyone else within the school needs to know about your concern or complaint, so as to address it appropriately.
- 6.3 If you are a pupil under 16 and wish to raise a concern or bring a complaint we will ask for your permission before we involve your parent(s) or carer(s). If you are a pupil under 16 and are involved in a complaint in any other way, we may ask your parent(s) or carer(s) to become involved and attend any discussion or interview with you.

## Stage A

- 6.4 If you have a concern, you can often resolve it quickly by talking to a teacher or Head of Year. You should raise your concern as soon as you can; normally we would expect you to raise your issue within 10 school days of any incident. The longer you leave it the harder it might be for those involved to deal with it effectively.
- 6.5 If you are a pupil, you can raise your concerns with your school council representative, form tutor or Heads of Key Stage (BP, GIJ, LD, BM or OR). This will not stop you, at a later date, from raising a complaint if you feel that the issue(s) you have raised have not been dealt with properly.
- 6.6 We will try to let you know what we have done or are doing about your concern normally within 10 school days, but if this is not possible, we will talk to you and agree a revised timescale with you.
- 6.7 The person overseeing your concern or complaint will keep you informed of the progress being made. This person will also keep a log of the concern for future reference.

## Stage B

- 6.8 In most cases, we would expect that your concern is resolved informally. If you feel that your initial concern has not been dealt with appropriately you should put your complaint in writing to the Headteacher.
- 6.9 We would expect you to aim to do **this within five school days of receiving a response to your concern as it is in everyone's interest to resolve a complaint as soon as possible**. There is also a form attached (**Appendix B**) that you may find useful. If you are a pupil we will explain the form to you, help you complete it and give you a copy.
- 6.10 If your complaint is about the Headteacher, you should put your complaint in writing to the Chair of governors, addressed to the school, to ask for your complaint to be investigated.
- 6.11 In all cases, Miss Charlotte Déchamps, Clerk to the Governors can help you to put your complaint in writing if necessary.
- 6.12 If you are involved in any way with a complaint, the Head Teacher will explain what will happen and the sort of help that is available to you.
- 6.13 The Head Teacher will invite you to discuss your complaint at a meeting. Timescales for dealing with your complaint will be agreed with you. We will aim to have a meeting with you and to explain what will happen, normally within 10 school days of receiving your letter. The

school's designated person will complete the investigation and will let you know the outcome in writing within 10 school days of completion.

## **Stage C**

- 6.14 It is rare that a complaint will progress any further. However, if you still feel that your complaint has not been dealt with fairly, you should write, through the school's address, to the Chair of governors setting out your reasons for asking the governing body's complaints committee to consider your complaint. You do not have to write down details of your whole complaint again.
- 6.15 If you prefer, instead of sending a letter or email, you can talk to the Chair of governors or Miss Charlotte Déchamps who will write down what is discussed and what, in your own words, would resolve the problem. We would normally expect you to do this within five school days of receiving the school's response. You will be asked to read the notes or will have the notes read back to you and then be asked to sign them as a true record of what was said. We will let you know how the complaint will be dealt with and will send a letter to confirm this. The complaints committee will normally have a meeting with you within 15 school days of receiving your letter.
- 6.16 The letter will also tell you when all the evidence and documentation to be considered by the complaints committee must be received. Everyone involved will see the evidence and documentation before the meeting, while ensuring that people's rights to privacy of information are protected. The letter will also record what we have agreed with you about when and where the meeting will take place and what will happen. The timescale may need to be changed, to allow for the availability of people, the gathering of evidence or seeking advice. In this case, the person dealing with the complaint will agree a new meeting date with you.
- 6.17 Normally, in order to deal with the complaint as quickly as possible, the complaints committee will not reschedule the meeting more than once. If you ask to reschedule the meeting more than once, the committee may think it reasonable to make a decision on the complaint in your absence to avoid unnecessary delays.
- 6.18 We will write to you within 10 school days of the meeting explaining the outcome of the governing body's complaints committee's consideration.
- 6.19 We will keep records of all conversations and discussions for the purpose of future reference and review by the full governing body. These records will be kept for a minimum of seven years.
- 6.20 The governing body's complaints committee is the final arbiter of complaints.

## 7. Special circumstances

- 7.1 Where a complaint is made about any of the following the complaints procedure will be applied differently.
- i. **A governor or group of governors**  
The concern or complaint will be referred to the Chair of governors for investigation. The Chair may alternatively delegate the matter to another governor for investigation. Stage B onwards of the complaints procedure will apply.
  - ii. **The Chair of governors or Headteacher and Chair of governors**  
The Vice Chair of governors will be informed and will investigate it or may delegate it to another governor. Stage B onwards of the complaints procedure will apply.
  - iii. **Both the Chair of governors and Vice Chair of governors**  
The complaint will be referred to the clerk to the governing body who will inform the Chair of the complaints committee. Stage C of the complaints procedure will then apply.
  - iv. **The whole governing body**  
The complaint will be referred to the clerk to the governing body who will inform the Headteacher, Chair of governors, local authority and, where appropriate, the diocesan authority. The authorities will usually agree arrangements with the governing body for independent investigation of the complaint.
  - v. **The Headteacher**  
The concern or complaint will be referred to the Chair of governors who will undertake the investigation or may delegate it to another governor. Stage B onwards of the complaints procedure will apply.
- 7.2 In all cases the school and governing body will ensure that complaints are dealt with in an unbiased, open and fair way.

## 8. Our commitment to you

- 8.1 We will take your concerns and complaints seriously and, where we have made mistakes, will try to learn from them.
- 8.2 If you need help to make your concerns known we will try and assist you. If you are a young person and need extra assistance the Welsh Government has established MEIC which is a national advocacy and advice helpline for children and young people. Advice and support can also be accessed from the Children's Commissioner for Wales.
- 8.3 The governing body has consulted with staff and pupils on this policy and will consult further if any amendments are made in the future.

MEIC may be contacted by freephone: 0808 802 3456, or text: 84001. This service is operated 24 hours a day.  
The Children's Commissioner for Wales can be contacted by freephone: 0808 801 1000 (Monday to Friday 9a.m. to 5p.m.), text: 80 800 (start your message with COM) or e-mail: [advice@childcomwales.org.uk](mailto:advice@childcomwales.org.uk)