



TREFN DELIO GYDA CHWYNION ALLANOL YSGOL GYMRAEG GWYNLLYW

Dyddiad Creu: Ionawr 2025
Dyddiad Cadarnhau:

CYFLWYNIAD

Mae'r ysgol wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol â chwynion. Ein nod yw esbonio unrhyw faterion nad ydych yn siŵr ohonynt. Os yn bosibl byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau a wnaethpwyd gennym ac yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio profiadau i wella'r hyn a wnawn.

Rydym yn diffinio cwyn fel ' mynegi anfodlonrwydd mewn perthynas ag Ysgol Gymraeg Gwynllyw neu aelod o'i staff sy'n golygu bod angen ymateb gan yr ysgol'.

Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod pawb sy'n gysylltiedig â'r ysgol yn gallu codi pryder, gan wybod y bydd yr ysgol yn gwranddo arnynt ac yn ymdrin â'r mater mewn ffordd briodol ac amserol.

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Os ydych yn bryderus am rywbeth neu'n dymuno gwneud cwyn byddwn fel arfer yn ymateb fel nodir isod. Weithiau byddwch yn bryderus ynghylch materion nad ydynt yn cael eu penderfynu gan Ysgol Gymraeg Gwynllyw, mewn achosion o'r fath byddwn yn dweud wrthyhch pwy sydd angen i chi gysylltu â hwy. Ar adegau eraill efallai y byddwch yn bryderus ynghylch materion yr ymdrinir â hwy drwy weithdrefnau eraill, mewn achosion o'r fath byddwn yn esbonio sut y byddwn yn delio â'ch pryderon.

Os yw eich pryder neu gŵyn ynghylch corff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft yr awdurdod lleol) byddwn yn gweithio gyda hwy i benderfynu sut i ymdrin â'ch pryderon.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn fodlon a'n hymateb gallwch gyflwyno eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn a nodir isod. Mae modd datrys y mwyafrif o bryderon yn gyflym drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb fod angen defnyddio gweithdrefn ffurfiol.

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych

Rydym o'r farn y dylid gwranddo ar bob cwyn, eu deall â'i parchu, ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Rydym ni'n disgwyl i chi fod yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, difrifol neu afresymol. Ni fyddwn ychwaith yn goddef gorchmynion afresymol neu gwynion afresymol blinderus a pharhaus.

Ein dull gweithredu ni o ran ateb eich pryder neu gŵyn

1. Byddwn yn ystyried pob un o'ch pryderon a chwynion mewn ffordd agored a theg. Bydd Ysgol Gymraeg Gwynllyw bob amser yn parchu hawliau a theimladau pawb sy'n gysylltiedig â'r gŵyn ac yn gwneud pob ymdrech i amddiffyn gwybodaeth gyfrinachol.
2. Efallai bydd angen estyn y terfynau amser ar gyfer delio â'ch pryderon neu gwynion yn dilyn trafodaeth gyda chi.
3. Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol lle bo'n briodol.
4. Gallai rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y bydd rhaid delio â hwy mewn ffordd arall (yn hytrach na'r polisi cwynion hwn), ac os felly byddwn yn esbonio'r rheswm am hyn, ac yn dweud wrthyich pa gamau a gymerir.
5. Bydd y corff llywodraethol yn cadw cofnodion o'r dogfennau a ddefnyddiwyd i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn am saith mlynedd ar ôl delio â'r mater. Caiff y cofnodion eu cadw gan yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraeth ar ôl saith mlynedd i benderfynu a ddylid eu cadw am fwy o amser.
6. Caiff cwynion a wneir yn ddiennw eu cofnodi ond yr ysgol fydd yn penderfynu a ddylid ymchwilio i'r gŵyn ai peidio yn dibynnu ar natur y gŵyn.
7. Os penderfynir mai dim ond i achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu'r ysgol y gwnaed cwynion, bydd y corff llywodraethol yn sicrhau y cedwir cofnodion o'r ymchwiliad a wneir a pha gamau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'dim camau gweithredu'.

Ateb eich pryder neu gŵyn

Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos beth all ddigwydd pe baech yn gwneud cwyn neu'n codi pryder. Mae hyd at dri Cham: A, B a C. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Nghamau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu gydymaith gyda chi i'ch cefnogi ar unrhyw bryd yn ystod y broses ond disgwylir i chi siarad dros eich hunan. Fodd bynnag, os taw disgybl sy'n gwneud cwyn gall rhywun arall siarad ar ei ran a/neu roi cyngor i'r disgybl.

Hyd y bo'n bosibl, byddwn yn delio â'ch cwyn neu bryder yn gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai bydd achlysuron lle bydd angen i'r person sy'n delio â'ch cwyn neu bryder ystyried a oes angen i rywun arall yn yr ysgol gael gwybod am eich cwyn neu bryder, er mwyn gallu ddelio â'r mater yn briodol.

Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac yn dymuno codi pryder neu gyflwyno cwyn byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn cysylltu â'ch rhieni neu ofalwyr.

Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac yn gysylltiedig â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn cysylltu â'ch rhieni neu ofalwyr ac yn gofyn iddynt ddod i unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

Os oes gennych bryder, gallwch yn aml ei ddatrys yn gyflym drwy siarad ag athro neu aelod o staff y swyddfa. Dylech godi eich pryder cyn gynted ag y gallwch; fel arfer byddwn yn disgwyl i chi godi'r mater cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl y digwyddiad. Os na fyddwch yn codi'r mater mewn da bryd gallai fod yn anoddach i'r rhai cysylltiedig ddelio â'r mater yn effeithiol.

Os ydych yn ddisgybl, gallwch godi eich pryderon gyda chynrychiolydd o'r cyngor ysgol, tiwtor blwyddyn neu athro. Nid yw hyn yn golygu na allwch gyflwyno cwyn yn y dyfodol os ydych chi o'r farn nad yw'r pryder(on) a godwyd gennych wedi cael eu datrys yn briodol.

Byddwn yn gwneud ein gorau i roi gwybod i chi beth rydym ni wedi'i wneud neu beth ydyn ni wrthi'n ei wneud am eich pryder o fewn 10 diwrnod ysgol fel arfer, ond os nad yw hwn yn bosibl, byddwn yn siarad gyda chi ac yn cytuno ar derfyn amser newydd gyda chi.

Bydd y person sy'n goruchwyllo eich cwyn neu bryder yn rhoi gwybod i chi am unrhyw gynnydd a wneir. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder er mwyn gallu cyfeirio ato yn y dyfodol.

Cam B

Yn y rhan fwyaf o achosion, byddem yn disgwyl i'ch pryderon gael eu datrys yn anffurfiol. Os ydych o'r farn nad yw eich pryder cychwynnol wedi cael ei ddatrys yn briodol dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

Byddem yn disgwyl i chi wneud hyn cyn pen 5 diwrnod ysgol ar ôl derbyn ymateb i'ch pryder gan ei bod o fudd i bawb i ddatrys y gwŷn cyn gynted â phosibl. Atodir ffurflen (Atodiad B) hefyd a allai fod o ddefnydd i chi. Os ydych yn ddisgybl byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w chwblhau ac yn rhoi copi i chi.

Os yw'ch cwyn am y pennaeth, dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr a'i chyfeirio i'r ysgol i ofyn iddynt ymchwilio i'ch cwyn.

Ym mhob achos gall aelod o staff eich helpu i gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.

Os ydych chi'n gysylltiedig â chwyn mwn unrhyw ffordd, bydd y Pennaeth yn esbonio beth fydd yn digwydd a pha fath o gymorth sydd ar gael i chi.

Bydd y Pennaeth yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Byddwn yn cytuno gyda chi ar y terfynau amser ar gyfer delio a'ch cwyn. Bydd y Pennaeth yn ceisio cael cyfarfod gyda chi ac yn esbonio beth fydd yn digwydd, fel arfer cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl derbyn eich llythyr. Bydd y Pennaeth yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl cwblhau'r ymchwiliad.

CAM C

Mae'n annhebygol y bydd cwyn yn cyrraedd y cam hwn. Fodd bynnag, os ydych yn dal i fod o'r farn nad yw eich cwyn wedi cael ei datrys mewn ffordd deg, dylech ysgrifennu at gadeirydd y llywodraethwyr (gan ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol) a nodi eich rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethol ystyried eich cwyn. Nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn gyfan eto.

Os byddai'n well gennych, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu'r Dirprwy Bennaeth a fydd yn cadw cofnod o'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau chi, fyddai'n datrys y broblem. Byddem fel arfer yn disgwyl i chi wneud hyn cyn pen 5 diwrnod ysgol ar ôl derbyn ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi lofnodi'r cofnodion fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut byddwn yn ymdrin â'r gwŷn ac yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Caiff y pwyllgor cwynion gyfarfod gyda chi fel arfer cyn pen 15 diwrnod ysgol ar ôl derbyn eich llythyr.

Bydd y llythyr hwn hefyd yn nodi pryd y mae'n rhaid i chi anfon yr holl dystiolaeth a dogfennau i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n gysylltiedig â'r gwŷn yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn y cytunwyd gyda chi o ran pryd a lle y bydd y cyfarfod yn cael ei gynnal a beth fydd yn digwydd. Efallai bydd angen newid y terfynau amser, i sicrhau fod y bobl gysylltiedig ar gael a bod digon o amser i gasglu'r

dystiolaeth neu ceisio cyngor. Os felly, bydd y person sy'n delio â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad newydd i gael cyfarfod gyda chi.

Fel arfer, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosib, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn i aildrefnu'r cyfarfod fwy nac unwaith, gall y pwyllgor dybio ei fod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gwyn yn eich absenoldeb i osgoi unrhyw oedi diangen.

Byddwn yn ysgrifennu atoch cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl y cyfarfod yn esbonio canlyniadau trafodaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a thrafodaethau er mwyn gallu cyfeirio atynt yn y dyfodol ac er mwyn i'r corff llywodraethol allu eu hadolygu'n llawn. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethol fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol ar unrhyw gwynion.

Amgylchiadau arbennig

Os gwneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol caiff y weithdrefn gwyno ei defnyddio'n wahanol.

Llywodraethwyr neu grŵp o lywodraethwyr

Cyfeirir y gwyn neu'r pryder at gadeirydd y llywodraethwyr i ymchwilio i'r mater. Fel dewis amgen, gall y cadeirydd ddirprwyo'r mater at gorff lywodraethol arall i ymchwilio i'r mater. Bydd y weithdrefn gwyno yn gymwys o Gam B ymlaen.

Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr

Caiff is-gadeirydd y llywodraethwyr ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r mater neu gall ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y weithdrefn gwyno yn gymwys o Gam B ymlaen.

Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr

Cyfeirir y gwyn at glerc y corff llywodraethol a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r weithdrefn gwyno yn gymwys.

Y corff llywodraethu llawn

Cyfeirir y gwyn at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, a'r awdurdod lleol. Bydd yr awdurdodau fel arfer yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu er mwyn ymchwilio i'r gwyn yn annibynnol.

Y Pennaeth

Cyfeirir y gwyn neu'r pryder at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn cynnal ymchwiliad neu gall ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall.

Bydd y weithdrefn gwyno yn gymwys o Gam B ymlaen.

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

Ein hymrwymiad i chi

Byddwn yn ystyried eich pryderon a chwynion o ddifri ac os ydyn ni wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu oddi wrthynt.

Os oes angen help arnoch i godi pryderon byddwn yn ceisio eich cynorthwyo i wneud hynny. Os ydych yn berson ifanc ac angen cymorth ychwanegol mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth genedlaethol sy'n rhoi cyngor i blant a phobl ifanc. Gallwch hefyd gael cymorth a chyngor gan Gomisiynydd Plant Cymru.

Gallwch gysylltu â MEIC ar y rhif rhadffôn: 0808 802 3456, neu drwy neges destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithredu 24 awr y dydd.

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru ar y rhif rhadffôn: 0808 801 1000 (Llun – Gwener 9am – 5pm), rhif negeseuon testun 80 800 (Dechreuwch eich neges gyda COM) neu danfonwch e-bost advice@childcomwales.org.uk

CYHOEDDI AC ADOLYGU

Bydd y Corff Llywodraethol yn sicrhau bod copïau o'r polisi hwn ar gael i bawb sy'n gofyn am gopi, yn unol â Chynllun Cyhoeddi Rhyddid Gwybodaeth yr ysgol.

Bydd y Corff Llywodraethol yn adolygu'r polisi hwn yn flynyddol ac yn ei ddiwygio fel y bo'n briodol.

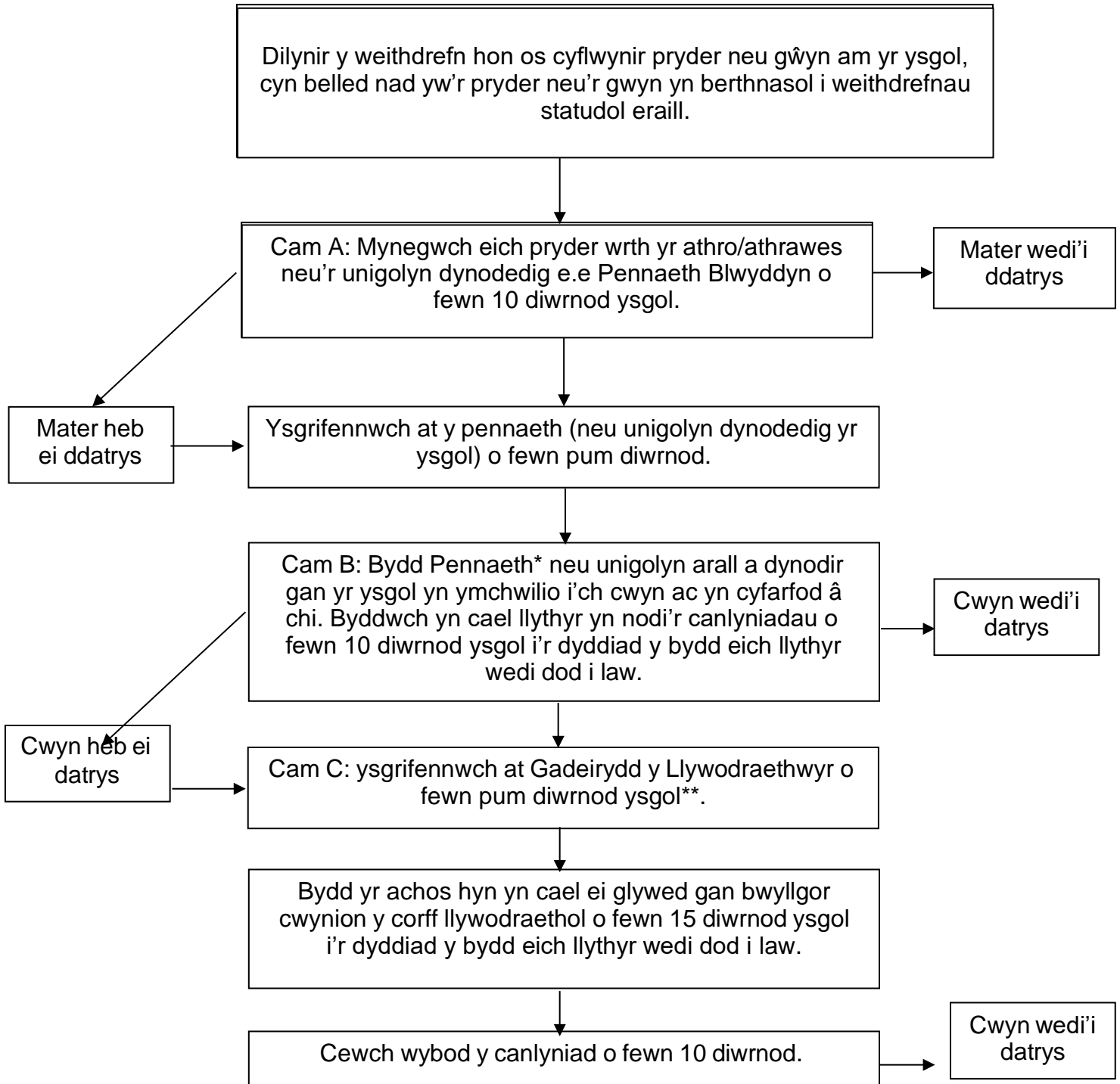
Llofnod:

Dynodiad: Cadeirydd y Llywodraethwyr

Dyddiad:

Adolygu:

ATODIAD A: Crynodeb ar gyfer delio â phryderon neu gwynion



*Os yw'r gwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech ysgrifennu at gadeirydd y corff llywodraethol.
**Os yw'r gwyn yn ymwneud â chadeirydd y llywodraethwyr, dylech ysgrifennu at yr is-gadeirydd.
Targedau yw'r holl amserlenni a ddangosir ac maent yn hyblyg; mae o fudd i bawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted â phosibl. Bydd yr ysgol yn gweithio gyda chi i sicrhau bod yr amser a neilltuir i ddelio â'r mater sy'n achosi pryder i chi neu'ch cwyn yn rhesymol a'i fod yn helpu i gael ateb i'r problem.

Atodiad B: Esiampl o Ffurflen Gwyno

Dylai'r unigolyn sy'n cyflwyno'r gwyn lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn cyflwyno cwyn ar ran rhywun arall llenwch Adran B hefyd. Noder – Cyn parhau â'r gwyn bydd angen i ni sicrhau eich bod wedi'ch awdurdodi i weithredu ar ran y person dan sylw. Os ydych yn ddisgybl bydd yr ysgol yn eich helpu i lenwi'r ffurflen, yn esbonio'r ffurflen i chi ac yn rhoi copi i chi ar ôl iddi gael ei chwblhau.

Eich manylion

Cyfenw	
Enw(au) Cyntaf	
Teitl: Mr/ Mrs/ Ms/ Miss/ arall	
Cyfeiriad a chôd post	
Rhif ffôn yn ystod y dydd	
Rhif ffôn symudol	
Cyfeiriad e-bost	

Sut ydych chi am i ni gysylltu â chi?	
Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, beth yw eu manylion?	
Eu henw'n llawn	
Cyfeiriad a chôd post	
Beth yw eich perthynas â hwy?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

Ynglyn â'ch cwyn, rhowch fanylion.

Enw'r ysgol yr ydych chi'n gwneud cwyn amdani.

Beth yn eich barn chi wnaethon nhw'n anghywir neu na wnaethon nhw ei wneud?

Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch.

Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem i ddechrau?

Os oes mwy na thri mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem i ddechrau, nodwch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Beth ydych chi'n meddwl y dylid ei wneud i ddatrys y

mater?

Ydych chi eisoes wedi
cyflwyno eich cwyn i aelod o
staff? Os felly, rhowch ychydig
o fanylion ynghylch sut a phryd
y gwnaethoch hynny.



**COMPLAINTS PROCEDURES
YSGOL GYMRAEG GWYNLLYW
CREATION DATE: JANUARY 2025
APPROVAL DATE:**

INTRODUCTION

Ysgol Gymraeg Gwynllyw is committed to dealing effectively with complaints. We aim to clarify any issues about which you are not certain. If possible, we will put right any mistakes and use that experience to improve what we do.

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'.

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.

When to use this procedure

When you have a concern or wish to 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 Ysgol Gymraeg Gwynllyw, 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.

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.

Have you asked us yet?

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. What we expect from you

We believe that all complaints 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.

Our approach to answering your concern or complaint

1. We will consider all your concerns and complaints in an open and fair way.
2. At all times Ysgol Gymraeg Gwynllyw will respect the rights and feelings of those involved and make every effort to protect confidential information.
3. Timescales for dealing with your concerns or complaints may need to be extended following discussion with you.
4. We may ask for advice from the local authority where appropriate.
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.
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.
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.
8. Where complaints are considered to have been made only to cause harm or offense 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'.

Answering your concern or complaint

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.

As far as possible, your concern or complaint will be dealt with on a confidential basis. However, there may 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.

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

If you have a concern, you can often resolve it quickly by talking to a teacher or a member of the office staff. You should raise your concern as soon as you can; normally we would expect you to raise your issue within 10 days of any incident. The longer you leave it the harder it might be for those involved to deal with it effectively.

If you are a pupil, you can raise your concerns with your school council representative, form tutor or a teacher. 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.

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.

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

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.

We would expect you to do this within 5 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.

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.

In all cases a member of staff can help you to put your complaint in writing if necessary.

If you are involved in any way with a complaint, the Headteacher will explain what will happen and the sort of help that is available to you.

The headteacher will invite you to discuss your complaint at a meeting. Timescales for dealing with your complaint will be agreed with you. The Headteacher will aim to have a meeting with you and to explain what will happen, normally within 10 school days of receiving your letter. The Headteacher will complete the investigation and will let you know the outcome in writing within 10 school days of completion.

Stage C

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, to the chair of governors (at the school address) 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.

If you prefer, instead of sending a letter or e-mail, you can talk to the chair of governors or Deputy Headteacher 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 5 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.

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.

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.

We will write to you within 10 school days of the meeting explaining the outcome of the governing body's complaints committee's consideration.

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.

The governing body's complaints committee is the final arbiter of complaints.

Special circumstances

Where a complaint is made about any of the following the complaints procedure will be applied differently.

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.

The chair of governors or headteacher and chair of governors

The vice 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.

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.

The whole school governing body

The complaint will be referred to the clerk to the governing body who will inform the headteacher, chair of governors, local authority. The authorities will usually agree arrangements with the governing body for independent investigation of the complaint.

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.

In all cases Ysgol Gymraeg Gwynllyw and governing body will ensure that complaints are dealt with in an unbiased, open and fair way.

Our Commitment to you

We will take your concerns and complaints seriously and, where we have made mistakes, will try to learn from them.

If you need help to make your concerns known we will try to 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.

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 - Friday 9am – 5pm), Text: 80 800 (start your message with COM) or e-mail: advice@childcomwales.org.uk

PUBLICATION AND REVIEW

The Governing Body will make copies of this policy available to all those who request a copy, in accordance with the school's Freedom of Information Publication Scheme.

The Governing Body will review this policy on an annual basis and amend it as appropriate.

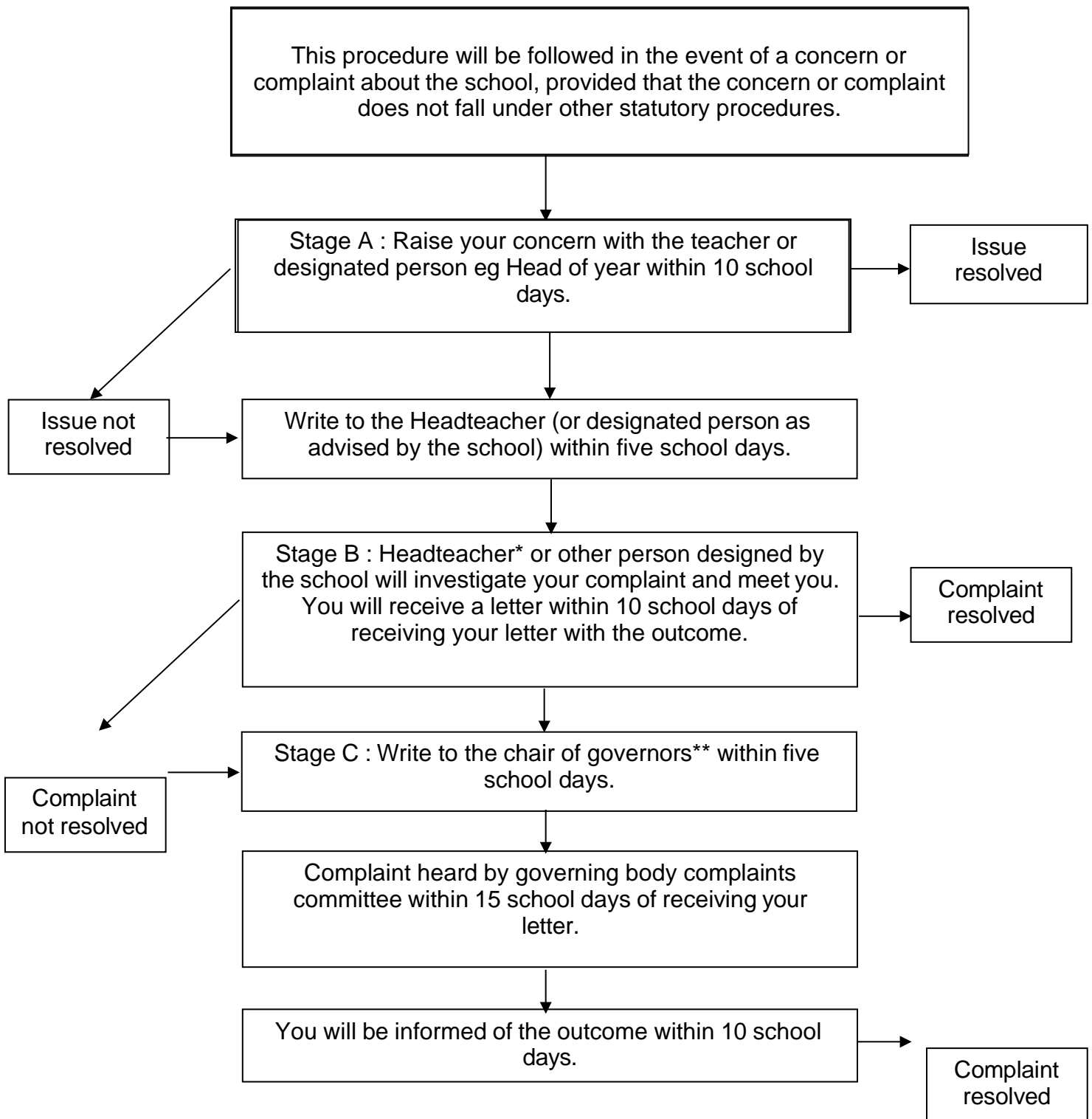
Signed:

Designation: Chair of Governors

Date:

Review:

APPENDIX A: Summary of dealing with concerns or complaints



*If the complaint is about the headteacher you should write to the chair of governors.

**If the complaint is about the chair of governors you should write to the vice chair.

All timescales shown are targets and are flexible; however it is in everyone's best interest to resolve a complaint as soon as possible. The school will work with you to ensure that the time allowed to deal with your concern or complaint is reasonable and helps to achieve an answer to the problem.

Appendix B: Model Complaint Form

The person who experienced the problem should normally fill in this form. If you are making a complaint on behalf of someone else please fill in section B also. Please note that before taking forward the complaint we will need to be satisfied that you have the authority to act on behalf of the person concerned. If you are a pupil the school will help you complete this form, will explain it to you and will give you a copy of it when it is completed.

Your details

Surname	
Forname(s)	
Title: Mr/ Mrs/ Ms/ Miss/ other	
Address and postcode	
Daytime phone number	
Mobile phone number	
e-mail address	

How would you like us to contact you?	
If you are making a complaint on behalf of someone else, what are their details?	
Full Name	
Address and postcode	
Your relationship to them	
Why are you making a complaint on their behalf	
Ynglyn â'ch cwyn, rhowch fanylion.	

<p>Enw'r ysgol yr ydych chi'n gwneud cwyn amdani.</p>	
<p>Beth yn eich barn chi wnaethon nhw'n anghywir neu na wnaethon nhw ei wneud?</p>	
<p>Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch.</p>	
<p>Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem i ddechrau?</p>	
<p>Os oes mwy na thri mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem i ddechrau, nodwch y</p>	

rheswm pam nad ydych wedi
cwyno cyn hyn.

Beth ydych chi'n meddwl y
dylid ei wneud i ddatrys y
mater?

Ydych chi eisoes wedi
cyflwyno eich cwyn i aelod o
staff? Os felly, rhowch ychydig
o fanylion ynghylch sut a phryd
y gwnaethoch hynny.