

POLISI ACHWYNO YSGOL GYFUN GŴYR

Seiliwyd y polisi hwn ar y ddogfen Gweithdrefnau Cwynion Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru a welir yn Nogfen Arweiniad rhif: 011/2012 Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012.

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ysgol Gyfun Gwyr yn ymrwymedig i ddelio'n effeithiol â chwynion. Rydym yn ceisio egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os bo modd, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau rydym yn gyfrifol amdanynt ac yn ymddiheuro amdanynt. Rydym yn ceisio dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn rydym yn ei wneud.

1.2 Ein diffiniad o gŵyn yw 'mynegiad o anfodddhad ynglŷn â'r ysgol neu aelod o'i staff y mae'n rhaid i'r ysgol ymateb iddo'.

Mae gweithdrefnau ar wahân ar waith ar gyfer pryderon megis:

Y cwricwlwm

Add. Grefyddol ac Addoli ar y Cyd

Derbyniadau

Gwaharddiadau

Achwynion Staff

Gallu Athro

Disgyblu Staff

Materion Amddiffyn Plant

Cwynion am unigolyn neu sefydliad nad yw'n cael ei lywodraethu gan yr ysgol

Ymddygiad troseddol posib

Cwynion am ymddygiad disgybl(ion) y tu allan i'r ysgol

Cwynion am ymddygiad staff y tu allan i'r ysgol

1.3 Mae'r weithdrefn gwynion hon yn ategu ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol fynegi pryder, yn ffyddiog y caiff sylw ei roi iddo ac, os oes sail gadarn iddo, y bydd ymchwiliad priodol a phrydlon iddo.

Bydd y corff llywodraethu'n mabwysiadu Gweithdrefnau Cwynion Cyrff

Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru, Dogfen arweiniad rhif: 011/2012;

Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012.

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Os bydd pryder gennych neu os byddwch yn gwneud cwyn, fel arfer byddwn yn ymateb yn y ffordd a nodir isod. Weithiau efallai y byddwch yn pryderu am faterion na bennir gan yr ysgol; os felly, byddwn yn dweud wrthyich i bwy dylech chi gwyno. Ar adegau eraill, efallai y byddwch yn pryderu am faterion sy'n cael eu trin gan weithdrefnau eraill; os felly, byddwn yn esbonio wrthyich sut caiff eich cwyn ei thrin.

2.2 Os bydd eich pryder neu'ch cwyn ynglŷn â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio gyda hwy i benderfynu ar sut i drafod eich pryder.

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

3.1 Os ydych yn dod atom am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym trwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb orfod defnyddio gweithdrefn ffurfiol. Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, yna gallwch wneud eich cwyn trwy ddilyn y weithdrefn a nodir isod.

4. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

4.1 Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael sylw, ystyriaeth a pharch, ond mae gan staff a llywodraethwyr ysgol yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus nac afresymol. Ni fyddwn yn goddef chwaith ofynion afresymol neu gwyno di-baid afresymol neu ofidus.

5. Ein hymagwedd at ateb eich pryder neu'ch cwyn

5.1 Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a chwynion mewn ffordd agored a theg.

5.2 Bydd yr ysgol bob amser yn parchu hawliau a theimladau'r rhai y mae'r gŵyn yn ymwneud â hwy ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

5.3 Gallai fod angen estyn amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch pryderon neu'ch cwynion ar ôl trafod hyn â chi.

5.4 Efallai byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol lle bo hynny'n briodol.

5.5 Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn godi materion y mae'n rhaid ymdrin â hwy mewn ffordd arall (yn hytrach na'r weithdrefn gwynion hon); os digwydd hyn, byddwn yn rhoi esboniad am hyn ac yn dweud wrthy'ch ba gamau a gaiff eu cymryd. Rhestrir enghreifftiau o'r pryderon hyn yn adran 1.2.

5.6 Bydd y corff llywodraethu'n cadw'r cofnodion o ddogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin ag ef. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am gyfnod hwy.

5.7 Caiff cwynion a wneir yn ddiennw eu cofnodi ond yr ysgol fydd yn penderfynu a fydd yn gwneud ymchwiliad, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Pan ystyrir bod cwynion wedi cael eu gwneud dim ond er mwyn achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu'r ysgol, bydd y corff llywodraethu'n

sicrhau y cedwir cofnodion o'r ymchwiliadau a wneir a'r camau gweithredu a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros beidio â gweithredu.

6. Ateb eich pryder neu'ch cwyn

6.1 Ceir hyd at dri cham: A, B ac C. Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Ngham A a B. Gallwch ddod â pherthynas neu gydymaith i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei fod yn rhesymol i'r cydymaith siarad ar ran y disgybl a/neu ei gynghori.

6.2 Cyn belled â phosib, ymdrinnir â'ch pryder neu'ch cwyn mewn modd cyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod adegau pan fydd angen i'r person sy'n ymwneud â'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall o fewn yr ysgol wybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn ymdrin ag ef yn briodol.

6.3 Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac am fynegi pryder neu gŵyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn i ni gysylltu â'ch rhiant (rhieni) neu'ch gofalwr (gofalwyr). Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac mae'r gŵyn yn ymwneud â chi mewn ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant (rhieni) neu'ch gofalwr (gofalwyr) i gyfranogi yn y mater a dod i unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

Cam A

6.4 Os oes gennych bryder, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu'r pennaeth. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted â phosib; fel arfer, byddwn yn disgwyl i chi godi'r mater o fewn 10 niwrnod ysgol i unrhyw ddiwyddiad. Yr hwyraf rydych yn ei adael, yr anhawsaf gallai fod i'r rhai sy'n ymwneud ag ef ymateb iddo'n effeithiol.

6.5 Os ydych yn ddisgybl, gallwch fynegi eich pryderon i gynrychiolydd eich cyngor ysgol, eich athro dosbarth neu athro wedi'i ddynodi i ymdrin â phryderon disgyblion. Ni fydd hyn yn eich atal rhag mynegi cwyn yn ddiweddarach os teimlwch nad oedd y mater(ion) a godwyd gennych wedi cael eu datrys yn briodol. Y person dynodedig i ymdrin â chwynion disgyblion yw Mr Jeffrey Connick, Pennaeth Cynorthwyol

6.6 Fel arfer, byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi am yr hyn rydym yn gwneud neu wedi'i wneud o fewn 10 niwrnod ysgol, ond os nad oes modd gwneud hyn, byddwn yn trafod â chi i gytuno ar amserlen ddiwygiedig.

6.7 Bydd y person sy'n ymdrin â'ch pryder neu'ch cwyn yn eich hysbysu am pob cam o'r broses. Bydd y person hwn hefyd yn cofnodi'r pryder er gwybodaeth yn y dyfodol.

Cam B

6.8 Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os teimlwch nad yw eich pryder cychwynnol wedi cael ei ddatrys yn briodol, dylech gwyno'n ysgrifenedig at eich pennaeth.

6.9 Byddwn yn disgwyl i chi geisio gwneud hyn **o fewn pum niwrnod ysgol o dderbyn ymateb i'ch pryder, gan ei fod er budd pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosib**. Hefyd atodir ffurflen (**Atodiad B**) a allai fod yn ddefnyddiol i chi. Os ydych yn ddisgybl, bydd Mr Jeffrey Connick (y person dynodedig) yn esbonio'r ffurflen wrthy, yn eich helpu i'w chwblhau ac yn rhoi copi i chi.

6.10 Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, gan ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol, i ofyn iddo ymchwilio i'ch cwyn.

6.11 Bydd y pennaeth (neu gadeirydd y llywodraethwyr os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth) yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Byddwn yn cytuno ar amserlen i ymdrin â'ch cwyn gyda chi. Byddwn yn ceisio cynnal cyfarfod â chi ac esbonio'r hyn a fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Bydd y pennaeth (neu gadeirydd y llywodraethwyr os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth) yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 niwrnod ysgol i'w gwblhau.

Cam C

6.14 Prin bydd cwyn yn mynd ymhellach na hyn. Fodd bynnag, os teimlwch o hyd nad yw eich cwyn wedi cael ei thrin yn deg, dylech ysgrifennu, trwy ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y llywodraethwyr gan nodi'ch rhesymau am ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Efallai bydd gofyn i chi roi, yn ysgrifenedig, grynodedeb o'ch cwyn.

6.15 Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut byddwn yn ymdrin â'r gŵyn a byddwn yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Fel arfer bydd y pwyllgor cwynion yn cynnal cyfarfod â chi o fewn 15 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn rhoi gwybod i chi pan fydd angen i'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl dystiolaeth a dogfennaeth i'w hystyried. Bydd pawb sy'n ymwneud â'r mater yn gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, wrth sicrhau ar yr un pryd bod hawl pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael ei diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn nodi'r hyn rydym wedi cytuno arno â chi ynglŷn ag amser a lleoliad y cyfarfod a'r hyn a fydd yn digwydd. Efallai bydd angen newid yr amserlen er mwyn galluogi pobl i ddod na allent fel arall, casglu dystiolaeth neu geisio cyngor. Yn yr achos hwn, bydd y person sy'n ymdrin â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd â chi.

6.17 Fel arfer, er mwyn datrys y cwyn cyn gynted â phosib, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os ydych yn gofyn iddo

aidrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, gall y pwyllgor ystyried ei bod yn rhesymol gwneud penderfynu ar y cwyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

6.18 Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 10 niwrnod ysgol i'r cyfarfod er mwyn esbonio canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a thrafodaethau at ddiben cyfeirio yn y dyfodol ac adolygiad gan y corff llywodraethu llawn. Caiff y cofnodion hyn eu cadw am o leiaf saith mlynedd.

6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw arbiter terfynol cwynion h.y. ni fydd modd apelio yn erbyn y canlyniad terfynol.

7. Amgylchiadau arbennig

7.1 Os gwneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol, byddwn yn defnyddio'r weithdrefn gwynion yn wahanol.

i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr** Caiff y pryder neu'r cwyn ei gyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr er mwyn iddo ymchwilio i'r mater. Neu gallai'r cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall wneud yr ymchwiliad. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

ii. **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 gallai ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iii. **Cadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr** Caiff y gŵyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iv. **Y corff llywodraethu cyfan** Caiff y gŵyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol a, lle bo hynny'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel arfer bydd yr awdurdodau'n cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu ar gyfer ymchwiliad annbynnol i'r gŵyn.

v. **Y pennaeth** Caiff y pryder neu'r gŵyn ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn ymgymryd â'r ymchwiliad neu a allai ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

7.2 Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu yn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

8. Ein hymrwymiad i chi

8.1 Rydym yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a lle rydym wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn dysgu ohonynt.

8.2 Os bydd angen help arnoch i wneud eich pryderon yn hysbys, byddwn yn ceisio eich cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc y mae angen mwy o gymorth arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth eiriolaeth a chynghor genedlaethol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae cynghor a chefnogaeth hefyd ar gael gan Gomisiynydd Plant Cymru.

Gellir cysylltu â MEIC trwy radffon: 0808 802 3456 neu drwy decstio: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithredu 24 awr y dydd. Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru trwy radffon: 0808 801 1000 (dydd llun i ddydd Gwener 9am i 5pm), tecstio: 80 800 (dechreuwch eich neges â COM) neu e-bostio: advice@childcomwales.org.uk

Atodiad

Ffurflen Achwyno

Y person sydd wedi cael problem ddylai fod yn llenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran person arall a wnewch chi llenwi adran B. Bydd angen dangos bod gennych chi awdurdod y person i wneud hyn. Os ydych yn ddisgybl yn yr ysgol bydd yr ysgol yn eich cynorthwyo i lenwi'r ffurflen, yn ei egluro i chi ac yn rhoi copi i chi pan fydd wedi ei llenwi.

A. Eich manylion

Cyfenw	
Enw(au) cyntaf	
Teitl: Mr/Mrs/Ms/arall	
Cyfeiriad a Chôd Post	
Rhif ffôn yn ystod y dydd	
Rhif ffôn symudol	
Cyfeiriad e-bost	

Fel ydych chi am i ni gysylltu gyda chi?

B. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran person arall , beth yw eu manylion?

Enw llawn y person arall	
Cyfeiriad a Chôd Post	
Beth ye eich perthynas chi gyda'r person?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei r(h)an?	

C. Ynglyn â'ch cwyn

C.1 Enw'r ysgol
C.2 Beth ydych chi'n credu y mae'r ysgol wedi ei wneud yn anghywir neu heb ei wneud?
C.3 Disgrifiwch sut mae hyn wedi effeithio arnoch .
C.4 Pryd ddaethoch yn ymwybodol o'r broblem?
C.5 Os yw'n fwy na thri mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem, eglurwch y rheswm pam nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn.
C.6 Beth ydych chi'n credu y dylid ei wneud i ddatrys y broblem?
C.7 Ydych chi wedi cyflwyno eich cwyn yn barod i aelod o'r staff? Os do, rhowch fanylion byr am sut a phryd y gwnaethoch hyn..

Llofnod yr achwynydd:_____ Dyddiad:_____

Llofnod os ydych yn cwyno ar ran rhywn arall

Llofnod: _____ Dyddiad:_____

Danfônwch y ffurflen hon i'r Pennaeth

Ysgol Gyfun Gŵyr Complaints Policy

This policy is based upon the Complaints Procedures for School Governing Bodies in Wales Guidance document no: 011/2012 Date of issue: October 2012

1. Introduction

1.1 Ysgol Gyfun Gŵyr 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.'

Separate procedures are in place for concerns of the following nature:

The curriculum

RE and Collective Worship

Admissions

Exclusions

Staff Grievance

Teacher Capability

Staff Disciplinary

Child Protection issues

Complaints about an individual or organisation not under school governance

Potential criminal behaviour

Complaints relating to pupil behaviour outside school

Complaints relating to staff behaviour outside 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.

The Governing Body will adopt the Complaints Procedures for School Governing Bodies in Wales Guidance document no: 011/2012 Date of issue: October 2012

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. Most concerns can be settled quickly just by speaking to the relevant person in school, without the need to use a formal procedure. If you are not happy with our response then you may make your complaint using the procedure we describe below.

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 all 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. Examples of these concerns are listed in section 1.2

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. 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 Headteacher. 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 a teacher chosen to deal with pupil concerns. 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. The person designated to deal with pupil complaints is Mr Jeffrey Connick, Assistant Headteacher.

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**) that you may find useful. If you are a pupil (the designated person) 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 The Headteacher (or Chair of Governors if the complaint is about the Headteacher) 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 Headteacher (or Chair of Governors if the complaint is about the Headteacher) 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 may be asked to clarify, in writing, a summary of your complaint.

6.15 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 i.e. there will be no appeal to the final outcome.

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. 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

Appendix

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.

A. Your details

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

How would you prefer us to contact you?

B. If you are making a complaint on behalf of someone else, what are their details?

Their name in full	
Address and postcode	
What is your relationship to them?	

Why are you making a complaint on their behalf?

C. About your complaint (continue your answers on separate sheets of paper if necessary)

C.1 Name of the school you are complaining about.
C.2 what do you think they did wrong or did not do?
C.3 Describe how you have been affected.
C.4 When did you first become aware of the problem?
C.5 If it is more than three months since you first became aware of the problem, please give the reason why you have not complained before.
C.6 What do you think should be done to put matters right?
C.7 Have you already put your complaint to a member of staff? If so, please give brief details about how and when you did so.

Signature of complainant: _____ Date: _____

Signature if you are making a complaint on behalf of someone else

Signature: _____ Date _____:

Please send this form to the Headteacher