



COMPLAINTS POLICY AND PROCEDURE

Introduction

No school is perfect and we do sometimes get things wrong. We believe that it is important to deal with problems when they occur; small difficulties which are not resolved can soon become major concerns. If a parent has a problem, the school has procedures to seek to resolve it and we assure you that we try to resolve any difficulties as best we can.

We aim to provide a good education for all pupils in Ysgol Gymraeg Bro Eirwg, and all members of staff work very hard to build positive relationships with all parents. The school operates an open door policy and we welcome parents to school so that we can listen to their views on different aspects of school life which often leads to improvements in our procedures and provision. Many parents take advantage of our open door policy to come and discuss any concerns or worries that they may have.

If any parent is unhappy with the education that their child is receiving or has any concerns relating to the School, we encourage that person to talk to the child's class teacher immediately.

We deal with all complaints in accordance with procedures set out by the Local Education Authority (LEA). If the school cannot resolve any complaint itself, those concerned can ask the LEA to intervene.

All parents have the right, as a last resort, to appeal to the Secretary of State for Education, if they still feel that their complaint has not been properly addressed.

Aims and objectives

Our school aims to be fair, open and honest when dealing with any complaint. We give careful consideration to all complaints and deal with them as swiftly as possible. We aim to resolve any complaint through dialogue and mutual understanding and, in all cases, we put the interests of the child above all other issues. We provide sufficient opportunity for any complaint to be fully discussed, and then resolved.

Complaints Procedure

If a parent is concerned about anything to do with the education that we are providing at our school, they should, in the first instance, discuss the matter with their child's class teacher. Most matters of concern can be dealt with in this way. All staff work very hard to ensure that each child is happy at school and is making good progress; they always want to know if there is a problem, so that they can take action before the problem seriously affects the child's progress. At this stage a complaint may be made orally or in writing.

Where a parent feels that a situation has not been resolved through informal discussion, or if their concern is of sufficiently serious nature, they should make a formal complaint in writing to the Headteacher. The Headteacher will investigate the complaint thoroughly and decide what action, if any, should be taken in response. A decision letter should be sent by the Headteacher to the

complainant within 10 working days of receipt of the complaint. If this is not possible a letter should be sent stating when a decision will be made. The complainant must be informed of their right to appeal against the decision to the governing body if they are not happy with the decision reached by the school. Most complaints are normally resolved at this stage.

Should a parent have a complaint about the Headteacher, they should send a written complaint to the chair of the governing body who is obliged to investigate it. If a parent is unhappy with the outcome, she/he can make an appeal to the Governing Body, as outlined below.

Only if a formal complaint fails to resolve the matter should an appeal be made to the governing body. This complaint must be made in writing, stating the nature of the complaint and how the school has handled it so far. The parent should send this written complaint to the Chair of Governors.

The governing body must consider all written complaints within three weeks of receipt. It will arrange a meeting to discuss the complaint, and will invite the person making it to attend the meeting, so that they can explain their complaint in more detail. The school gives the complainant at least three days' notice of the meeting.

After hearing all the evidence, the governors consider their decision and inform the parent about it in writing within 10 working days. The governors do all they can at this stage to resolve the complaint to the parent's satisfaction.

If the complaint is not resolved, a parent may make representation of the LEA. Further information about this process is available from the LEA. If a parent is still unhappy he/she can ask the LEA to review the way in which the complaint was handled.

If any parent is still not content that the complaint has been dealt with properly, then they are entitled to appeal to the Secretary of State for Education.

Monitoring and review

The governors monitor the complaints procedure in order to ensure that all complaints are handled properly. The Headteacher logs all serious complaints received by the school and records how they were resolved.

Governors take into account any local or national decisions that affect the complaints process, and make any modifications necessary to this policy. This policy is made available to all Parents, so that they can be properly informed about the complaints process.



POLISI A GWEITHDREFN GWYNO

Cyflwyniad

Nid yw unrhyw ysgol yn berffaith, ac rydym yn gwneud camgymeriadau weithiau. Rydym o'r farn ei bod yn bwysig mynd i'r afael â phroblemau pan fyddant yn digwydd; gall anawsterau bach nas datrysir ddatblygu'n gyflym i fod yn bryderon sylweddol. Os oes gan riant broblem, mae gan yr ysgol weithdrefnau i geisio datrys y broblem, a gallwn eich sicrhau ein bod yn ceisio datrys unrhyw anawsterau yn y ffordd orau posibl.

Ein nod yw darparu addysg dda i bob disgybl yn Ysgol Gymraeg Bro Eirwg, ac mae pob aelod o staff yn gweithio'n galed iawn i feithrin cydberthnasau cadarnhaol gyda phob rhiant. Mae'r ysgol yn gweithredu polisi drws agored, ac mae croeso i rieni ddod i'r ysgol er mwyn i ni allu trafod gwahanol agweddau ar fywyd yr ysgol, sydd yn aml yn arwain at welliannau o ran ein gweithdrefnau a'n darpariaeth. Mae llawer o rieni yn manteisio ar ein polisi drws agored er mwyn dod i drafod unrhyw bryderon a allai fod ganddynt.

Os bydd unrhyw riant yn anfodlon ar yr addysg a dderbynnir gan ei blentyn, neu os oes ganddo unrhyw bryderon sy'n ymwneud â'r Ysgol, fe'i hanogwn i siarad ag athro dosbarth y plentyn ar unwaith.

Rydym yn ymdrin â phob cwyn yn unol â'r gweithdrefnau a bennwyd gan yr Awdurdod Addysg Lleol (AALI). Os nad yw'r ysgol yn gallu datrys unrhyw gŵyn ei hun, gall y sawl sydd dan sylw ofyn i'r AALI ymyrryd.

Mae gan bob rhiant yr hawl i gyflwyno apêl i'r Ysgrifennydd Gwladol dros Addysg os ydynt yn dal i fod o'r farn nad aed i'r afael â'r gŵyn yn briodol.

Nodau ac amcanion

Nod ein hysgol yw bod yn deg, yn agored ac yn onest wrth ymdrin ag unrhyw gŵyn. Rydym yn rhoi ystyriaeth ofalus i bob cwyn ac yn ymdrin â hwy mor gyflym â phosibl. Ein nod yw datrys unrhyw gŵyn drwy gyd-drafod a chyd-ddealltwriaeth, ac ym mhob achos, buddiannau a lles y plentyn fydd y brif ystyriaeth uwchlaw popeth arall. Rydym yn darparu cyfle digonol i drafod unrhyw gŵyn yn llawn, ac yna ei datrys.

Gweithdrefn Gwyno

Os oes gan riant bryderon ynghylch unrhyw beth sy'n ymwneud â'r addysg a ddarperir gennym yn ein hysgol dylent, yn y lle cyntaf, drafod y mater gydag athro dosbarth y plentyn. Gellir ymdrin â'r rhan fwyaf o'r materion sy'n achosi pryder drwy wneud hyn. Mae'r holl staff yn gweithio'n galed iawn i sicrhau bod pob plentyn yn hapus yn yr ysgol ac yn gwneud cynnydd da; maent bob amser am wybod os oes problem er mwyn gallu gweithredu cyn bod y problemau'n cael effaith ddifrifol ar gynnydd y plentyn. Ar y cam hwn gellir gwneud cwyn ar lafar neu'n ysgrifenedig.

Mewn achosion lle mae rhiant o'r farn nad yw'r sefyllfa wedi'i datrys drwy drafodaeth anffurfiol, neu os yw'r pryder yn un digon difrifol, dylent gyflwyno cwyn ysgrifenedig ffurfiol i'r Pennaeth.

Bydd y Pennaeth yn cynnal ymchwiliad trwyadl i'r gŵyn, ac yn penderfynu pa gamau y dylid eu cymryd mewn ymateb iddi, os o gwbl. Dylid anfon llythyr penderfyniad gan y Pennaeth at yr achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cyflwynir y gŵyn. Os nad yw hyn yn bosibl, dylid anfon llythyr yn nodi pryd y gwneir penderfyniad. Rhaid hysbysu'r achwynydd o'i hawl i apelio yn erbyn y penderfyniad i'r corff llywodraethu os nad yw'n hapus gyda'r penderfyniad. Caiff y rhan fwyaf o gwynion eu datrys ar y cam hwn fel arfer.

Pe bai gan riant gŵyn am y Pennaeth, dylent anfon cwyn ysgrifenedig at gadeirydd y corff llywodraethu. Mae rhwymedigaeth ar y cadeirydd i ymchwilio i'r gŵyn. Os yw rhiant yn anfodlon ar y canlyniad, gall apelio i'r Corff Llywodraethu, fel yr amlinellir isod.

Dim ond os yw cwyn ffurfiol yn methu â datrys y mater y dylid cyflwyno apêl i'r corff llywodraethu. Rhaid cyflwyno cwyn ysgrifenedig, gan nodi natur y gŵyn a sut y mae'r ysgol wedi ymdrin â hi hyd yn hyn. Dylai'r rhiant anfon y gŵyn ysgrifenedig hon at Gadeirydd y Llywodraethwyr.

Rhaid i'r corff llywodraethu ystyried pob cwyn ysgrifenedig o fewn tair wythnos i'r dyddiad y'i cyflwynir. Bydd yn trefnu cyfarfod i drafod y gŵyn, a bydd yn gwahodd yr achwynydd i fynychu'r cyfarfod, er mwyn ei alluogi i egluro'r gŵyn yn fanylach. Bydd yr ysgol yn rhoi o leiaf dri diwrnod o rybudd am y cyfarfod i'r achwynydd.

Ar ôl clywed yr holl dystiolaeth, bydd y llywodraethwyr yn ystyried eu penderfyniad, ac yn rhoi gwybod i'r rhiant am y penderfyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith. Bydd y llywodraethwyr yn gwneud popeth o fewn eu gallu ar y cam hwn i ddatrys y gŵyn er boddhad y rhiant.

Oni chaiff y gŵyn ei datrys, gall rhiant gyflwyno'r gŵyn i'r AALI. Mae rhagor o wybodaeth am y broses hon ar gael gan yr AALI. Caiff cyfarfod pellach ei gadeirio gan berson annibynnol, a fydd yn ystyried yr holl dystiolaeth ac yn gwneud dyfarniad pellach er mwyn ceisio datrys y gŵyn.

Os yw unrhyw riant yn dal i fod o'r farn nad yw'r gŵyn wedi'i datrys yn briodol, mae ganddo'r hawl i apelio i'r Ysgrifennydd Gwladol dros Addysg.

Monitro ac adolygu

Mae'r llywodraethwyr yn monitro'r weithdrefn gwyno er mwyn sicrhau yr ymdrinnir â phob cwyn yn briodol. Mae'r Pennaeth yn cadw cofnod o'r holl gwynion difrifol a dderbynnir gan yr ysgol, ac yn cofnodi sut y'u datryswyd.

Bydd y Llywodraethwyr yn ystyried unrhyw benderfyniadau lleol neu genedlaethol sy'n effeithio ar y weithdrefn gwyno, ac yn gwneud unrhyw ddiwygiadau angenrheidiol i'r polisi hwn. Mae'r polisi hwn ar gael i'r holl Rieni, er mwyn sicrhau bod ganddynt y wybodaeth briodol am y weithdrefn gwyno.