

## Ysgol Gymraeg Teilo Sant



## Polisi Cwynion

Yn unol ag adran 29 o Ddeddf Addysg 2002, mae hi'n ofynnol i gyrff llywodraethu pob ysgol a gynhelir yng Nghymru sefydlu gweithdrefnau ar gyfer delio â chwynion a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau o'r fath.

Mae Ysgol Gymraeg Teilo Sant wedi mabwysiadu canllawiau'r Llywodraeth - Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru – sy'n darparu canllaw statudol i gyrff llywodraethu ysgolion a gynhelir yng Nghymru ar sefydlu gweithdrefnau i ymdrin â chwynion a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau o'r fath. Mae'r canllawiau ychwanegol yn cynnwys gweithdrefn gwyno enghreifftiol yr argymhellir, ac mae corff llywodraethu Ysgol Gymraeg Teilo Sant wedi ei fabwysiadu ac yn ei ddefnyddio. Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn seiliedig ar brofiad Llywodraeth Cymru, swyddogion cymorth llywodraethwyr awdurdodau lleol, Llywodraethwyr Cymru a Chomisiynydd Plant Cymru, a chyfrannwyd ati hefyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yng ngoleuni ei ddogfen

Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau ei hun, a gyhoeddwyd yn ddiweddar.

Mae'n bwysig bod corff llywodraethu Ysgol Gymraeg Teilo Sant yn ymdrin â chwynion yn dda, ac mae'n bwysig i ni sicrhau bod achwynwyr yn fodlon â'r broses cwyno gan deimlo bod eu pryderon yn cael eu hystyried o ddifrif a'u datrys. Credwn yma yn Ysgol Gymraeg Teilo Sant bod gweithdrefn gwyno dda, yn barod i ymgysylltu â phobl sy'n cwyno ac ystyried cwynion yn ddi-oed, heb ragfarn, yn nodweddiad o ysgol sy'n cael ei llywodraethu'n dda.

Mae Ysgol Gymraeg Teilo Sant wedi ymrwmo i egwyddorion Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CCUHP) fel sail ar gyfer ein gwaith gyda phlant a phobl ifanc. Un o'r amcanion craidd yw y dylid gwrando ar blant a phobl ifanc a'u trin â pharch. Mae hyn yn berthnasol i weithdrefnau cwyno ac ymdrin â chwynion.

Fel corff llywodraethu, ystyriwn ein gweithdrefnau cwyno'n ofalus, trwy gymharu â'r canllaw "Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru" a defnyddio'r weithdrefn enghreifftiol yn Atodiad 1.

Mae tri cham i'r weithdrefn gwyno. Mae Atodiad A "Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru" yn crynhoi'r tri cham ac yn argymhell amserlenni. Mae Atodiad B i'r weithdrefn yn cynnwys ffurflen ar gyfer cofnodi pob cwyn, gan gynnwys cwynion a gaiff eu gwneud gan ddisgyblion. Dylid rhoi cymorth iddynt lenwi'r ffurflen neu, os oes angen, dylid ei llenwi ar eu rhan.

## **1. Cyflwyniad**

1.1 Credwn fod Ysgol Gymraeg Teilo Sant yn darparu addysg dda ar gyfer ein holl blant, a bod y pennaeth a'r staff eraill yn gweithio yn galed iawn i feithrin perthynas gadarnhaol gyda'r holl rieni. Fodd bynnag, mae'n rhaid bod gan yr ysgol weithdrefnau yn eu lle rhag ofn y ceir cwynion gan rieni. Mae'r polisi canlynol yn nodi'r weithdrefn y bydd yr ysgol yn ei dilyn mewn achosion o'r fath.

## **2. Nodau ac amcanion**

2.1 Anelir ein hysgol i fod yn deg, yn agored ac yn onest wrth ddelio ag unrhyw gŵyn. Rydym yn rhoi ystyriaeth ofalus i'r holl gwynion a delio â nhw cyn gynted ag y bo modd. Ein nod yw datrys unrhyw gŵyn trwy ddeialog a chyd-ddealltwriaeth ac, ym mhob achos, i roi lles y plentyn yn fwy na dim materion eraill. Rydym yn darparu digon o gyfle i unrhyw gŵyn gael ei drafod yn llawn, a'u datrys yna.

### **3. Y broses gwyno**

#### Sut i rannu pryder

3.1 Os yw rhiant yn pryderu am unrhyw beth sy'n ymwneud â'r addysg yr ydym yn ei darparu yn ein hysgol, dylent, yn y lle cyntaf, drafod y mater gydag athro dosbarth eu plentyn. Gall y rhan fwyaf o faterion sy'n peri pryder gael eu trin yn y ffordd hon. Mae'r holl athrawon yn gweithio'n galed iawn i sicrhau bod pob plentyn yn hapus yn yr ysgol, ac yn gwneud cynnydd da. Maent bob amser yn awyddus i wybod os oes problem, fel y gallant gymryd camau cyn i'r broblem gael effaith ddifrifol ar gynnydd y plentyn.

#### Beth i'w wneud os na chaiff y mater ei ddatrys drwy drafodaeth anffurfiol

3.2 Pan fydd rhiant yn teimlo nad yw'r sefyllfa wedi ei datrys trwy gysylltu â'r athro dosbarth, neu fod eu pryder o natur ddigon difrifol, dylent wneud apwyntiad i drafod y mater gyda'r pennaeth. Mae'r pennaeth yn ystyried unrhyw gŵyn o'r fath yn ddifrifol iawn ac yn ymchwilio i bob achos yn drwyadl. Mae'r rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys fel hyn ar hyn o bryd.

#### Rhannu pryder am y Pennaeth

3.3 Os bydd gan riant gwyn am y Pennaeth, dylai ef / hi yn gyntaf, gysylltu'n anffurfiol â Chadeirydd y corff llywodraethu. Bydd dyletswydd ar y Cadeirydd i ymchwilio i'r mater. Bydd y llywodraethwr dan sylw yn gwneud popeth y gall ef / hi ei wneud i ddatrys y mater trwy ddeialog gyda'r ysgol. Eto i gyd, os yw rhiant yn anfodlon â'r canlyniad, gall ef / hi wneud cwyn ffurfiol, fel yr amlinellir isod. Mae rhestr o enwau'r llywodraethwyr ar gael o swyddfa'r ysgol.

#### Sut i fynd â'r mater ymhellach

3.4 Dim ond os bydd cwyn anffurfiol yn methu â datrys y mater, bydd angen gwneud cwyn ffurfiol i'r corff llywodraethu. Mae'n rhaid i hyn gael ei wneud fel 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 at Gadeirydd y Llywodraethwyr.

Rhaid i'r corff llywodraethu ystyried pob cwyn ysgrifenedig o fewn tair wythnos i'w derbyn. Mae'n trefnu cyfarfod i drafod y gŵyn, ac yn gwahodd y person sy'n ei wneud i ddod i'r cyfarfod, fel y gall ef / hi esbonio ei chwyn yn fwy manwl. Mae'r ysgol yn rhoi rhybudd i'r achwynydd o leiaf dri diwrnod cyn y cyfarfod.

Ar ôl clywed yr holl dystiolaeth, bydd y llywodraethwyr yn ystyried eu penderfyniad ac yn hysbysu'r rhiant yn ysgrifenedig. Mae'r llywodraethwyr yn gwneud popeth o fewn eu gallu ar hyn o bryd i ddatrys y gŵyn i foddhad y rhieni.

#### At bwy y gall rhieni apelio nesaf

3.5 Os na chaiff y gŵyn ei datrys, gall rhiant gyflwyno sylwadau i'r AALI. Mae rhagor o wybodaeth am y broses hon ar gael gan yr ysgol neu gan yr AALI. Bydd cyfarfod pellach yn cael ei gadeirio gan berson annibynnol, a fydd yn ystyried yr holl dystiolaeth ac yn gwneud dyfarniad pellach mewn ymgais i ddatrys y gŵyn.

3.6 Os bydd unrhyw riant yn parhau'n anfodlon fod y gŵyn wedi cael ei datrys yn briodol, mae ganddo ef / hi hawl i gyflwyno apêl i'r Gweinidog Addysg.

#### 4. Monitro ac adolygu

4.1 Mae'r llywodraethwyr yn monitro'r weithdrefn gwyno, er mwyn sicrhau bod yr holl gwynion yn cael eu trin yn briodol. Mae'r Pennaeth yn cofnodi pob cwyn a dderbynnir gan yr ysgol ac yn cadw cofnodion o'r modd y cawsant eu datrys.

4.2 Mae'r llywodraethwyr yn ystyried unrhyw benderfyniadau lleol neu genedlaethol sy'n effeithio ar y broses gwyno, ac yn gwneud unrhyw addasiadau angenrheidiol i'r polisi hwn. Mae'r polisi hwn ar gael i'r holl rieni, er mwyn iddynt gael gwybod yn iawn am y broses gwyno.

#### **Ein hymrwymiad i chi**

- Bydd corff llywodraethu Ysgol Gymraeg Teilo Sant yn cymryd pryderon a chwynion o ddifrif ac, os ydym wedi gwneud unrhyw gamgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu oddi wrthynt.
- Os bydd angen help i leisio pryderon, bydd yr Ysgol yn ceisio cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc ac os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth genedlaethol sy'n cynnig gwasanaethau eirioli a chyngor i blant a phobl ifanc.

<https://www.meiccymru.org/cym/>

Mae cyngor a chymorth ar gael hefyd oddi wrth Gomisiynydd Plant Cymru.

<https://www.complantcymru.org.uk/>

- Mae corff llywodraethu Ysgol Gymraeg Teilo Sant wedi ymgynghori â staff a disgyblion ar y polisi hwn, a byddwn yn ymgynghori ymhellach os bydd unrhyw newidiadau'n cael eu gwneud yn y dyfodol.

<https://llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau>

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru



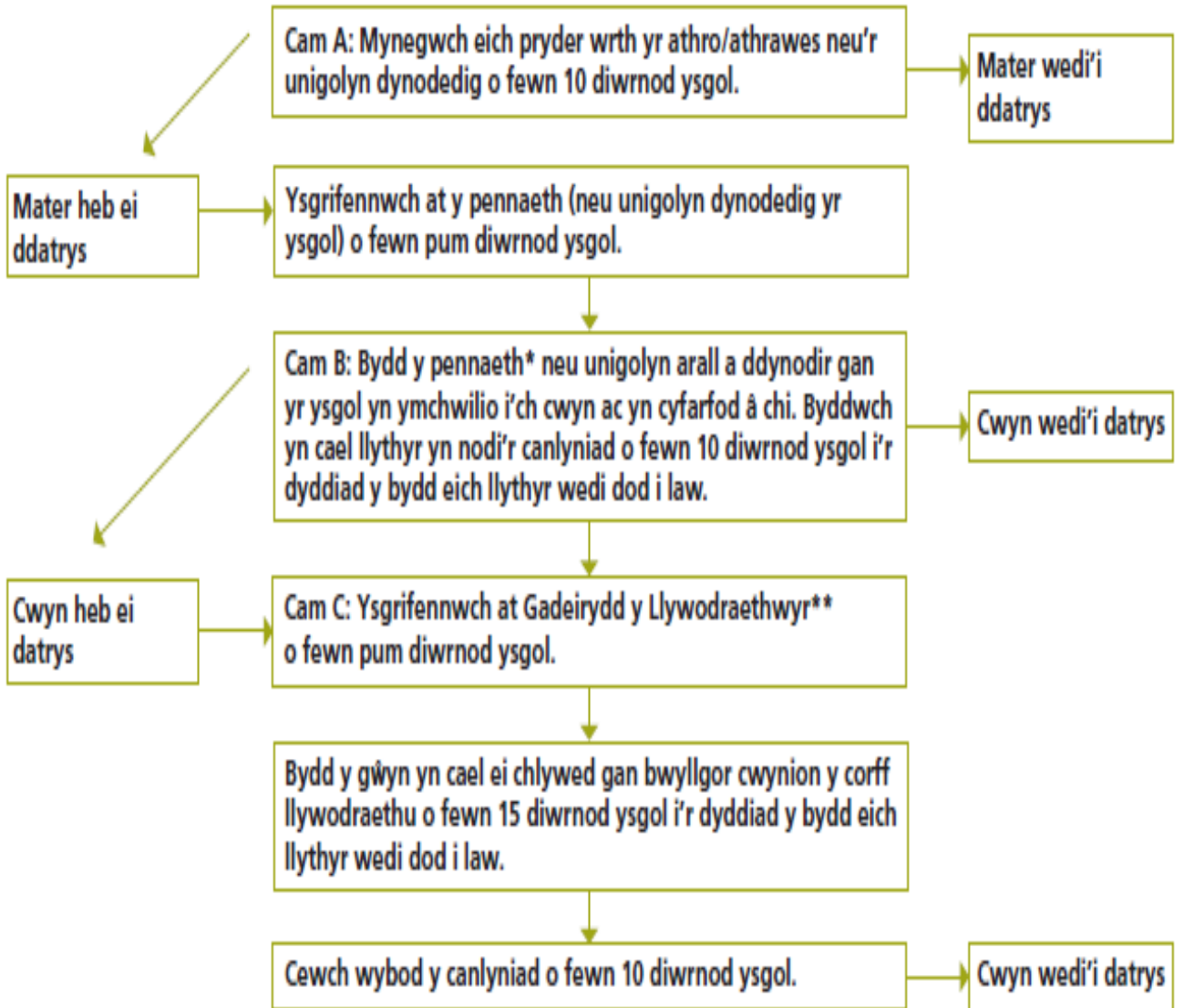
Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

[www.cymru.gov.uk](http://www.cymru.gov.uk)

**Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion**

**Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion**

Dilynir y weithdrefn hon os cyflwynir pryder neu gwyn am yr ysgol, cyn belled nad yw'r pryder neu'r gwyn yn berthnasol i weithdrefnau statudol eraill.



\* Os yw'r gwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech ysgrifennu at gadeirydd y corff llywodraethu.

\*\* 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 broblem.

**Ychwanegiad B:**

## Ysgol Gymraeg Teilo Sant – Polisi Cwynion

Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, llenwch Adran B hefyd. Dylech nodi, cyn i ni fynd ati i ymdrin â'r gwyn, bod yn rhaid i ni ein bodloni ein hunain bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw. Os ydych yn ddisgybl, bydd yr ysgol yn eich helpu i lenwi'r ffurflen hon, bydd yn ei hesbonio i chi ac yn rhoi copi i chi unwaith y bydd wedi'i llenwi.

### A. Eich manylion

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

Sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi?

### **Complaints Policy**

Section 29 of the Education Act 2002 requires the governing bodies of all maintained schools in Wales to establish procedures for dealing with complaints and to publicise such procedures.

Ysgol Gymraeg Teilo Sant has adopted Welsh Government's guidance - Complaints procedures for school governing bodies in Wales - which provides governing bodies of maintained schools in Wales with guidance in relation to establishing procedures for dealing with complaints and publicising such procedures. It also offers additional guidance on complaints, and includes a model complaints procedure which the governing body at Ysgol Gymraeg Teilo Sant has adopted and uses. The model complaints procedure is based on the experience of the Welsh Government, local authority governor support officers, Governors Wales and the Children's Commissioner for Wales, and has had input from the Public Services Ombudsman for Wales (PSOW) with regard to the PSOW's own recent Model Concerns and Complaints Policy and Guidance.

A complaints procedure is a way of ensuring that anyone with an interest in our school can raise a concern, with the confidence that it will be considered properly and heard and, if upheld, that the matter will be addressed appropriately and without delay.

It is important that the governing body at Ysgol Gymraeg Teilo Sant handles complaints well and that complainants feel that they are satisfied, feeling that their concerns are taken seriously and are resolved. As a school, we believe that having a good complaints procedure, ensures that we fully engage with people making complaints, and considering them promptly without bias or prejudice.

Ysgol Gymraeg Teilo Sant is committed to the principles of the UN Convention on the Rights of the Child (UNCRC) as the basis for our dealings with children and young people. A core aim is that all children and young people should be listened to and treated with respect. This is pertinent for complaints procedures and complaint handling.

Ysgol Gymraeg Teilo Sant's governing body will consider their complaints procedures carefully against the "Complaints procedures for school governing bodies in Wales guidance" and to use the model procedure in Annex 1.

Our complaints procedure has three stages and appendix A of "Complaints procedures for school governing bodies in Wales guidance" summarises the three stages and recommended timescales. Appendix B of the procedure is a form to record all complaints, including those brought forward by pupils. Assistance should be provided to complete the form or, if necessary, it should be completed on their behalf.

## **1. Introduction**

1.1 We believe that Ysgol Gymraeg Teilo Sant provides a good education for all our children, and that the Headteacher and other staff work very hard to build positive relationships with all parents. However, the school is obliged to have procedures in place in case there are complaints by parents. The following policy sets out the procedure that the school follows in such cases.

## **2. Aims and objectives**

2.1 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.



### **3. The complaints process**

#### How to share a concern

3.1 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 teachers 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.

#### What to do if the matter is not resolved through informal discussion

3.2 Where a parent feels that a situation has not been resolved through contact with the class teacher, or that their concern is of a sufficiently serious nature, they should make an appointment to discuss it with the Headteacher. The headteacher considers any such complaint very seriously and investigates each case thoroughly. Most complaints are normally resolved at this stage.

#### Sharing a concern about the Headteacher

3.3 Should a parent have a complaint about the Headteacher, s/he should first make an informal approach to the Chairman of the governing body, who is obliged to investigate it. The governor in question will do all s/he can to resolve the issue through a dialogue with the school, but if a parent is unhappy with the outcome, s/he can make a formal complaint, as outlined below. A list of governor names is available from the school office.

#### How to take the matter further

3.4 Only if an informal complaint fails to resolve the matter should a formal complaint 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 arranges a meeting to discuss the complaint, and invites the person making it to attend the meeting, so that s/he can explain her 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. The governors do all they can at this stage to resolve the complaint to the parent's satisfaction.

#### Who to appeal to next

3.5 If the complaint is not resolved, a parent may make representation to the LEA. Further information about this process is available from the school or from the LEA. A further meeting is chaired by an independent person, who considers all the evidence and makes a further judgement in an attempt to resolve the complaint.

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

## **4. Monitoring and review**

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

4.2 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.

### **Our commitment to you**

- The governors at Ysgol Gymraeg Teilo Sant will take 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, the school 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.

<https://www.meiccymru.org/>

Advice and support can also be accessed from the Children's Commissioner for Wales.

<https://www.childcomwales.org.uk/>

- The governing body at Ysgol Gymraeg Teilo Sant has consulted with staff and pupils on this policy and will consult further if any amendments are made in the future.

<https://gov.wales/school-complaints-procedures-guidance>



## Complaints procedures for school governing bodies in Wales



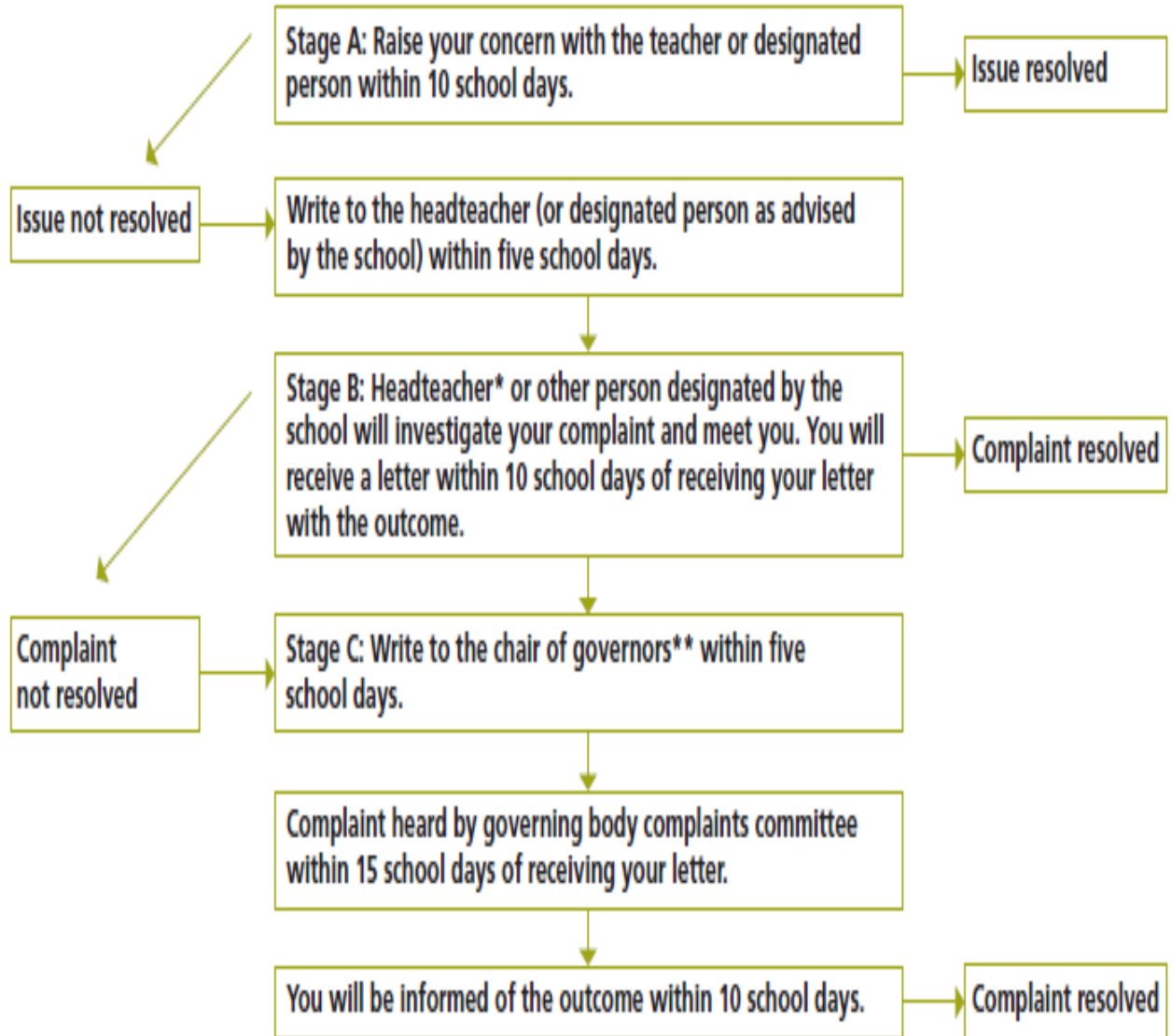
Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

[www.cymru.gov.uk](http://www.cymru.gov.uk)

### **Appendix A: Summary of dealing with concerns or complaints**

### Appendix A: Summary of dealing with concerns or complaints

This procedure will be followed in the event of a concern or complaint about the school, provided that the concern or complaint does not fall under other statutory procedures.



\* 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.