

Polisi Cwynion

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 adeiladu perthynas gadarnhaol gyda'r holl rieni. Fodd bynnag, mae'r rhaid fod gan yr ysgol weithdrefnau yn eu lle rhag ofn y ceir cwynion gan rieni. Mae'r polisi canlynol yn nodi'r weithdrefn ar fod yr ysgol yn 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, ni 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 cwyno

Sut i rannu pryder

3.1 Os yw rhiant yn pryderu am unrhyw beth sy'n ymwneud â'r addysg ein bod yn darparu yn ein hysgol, dylent, yn y lle cyntaf, drafod y mater gyda'r athro dosbarth eu plentyn. Gall y rhan fwyaf o faterion sy'n peri pryder cael 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 mynd yn ddifrifol, ac felly effeithio 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 rhan fwyaf o gwynion yn cael eu datrys fel arfer ar hyn o bryd.

Rhannu pryder am y pennaeth

3.3 Os bydd gan rhiant gwyn am y pennaeth, dylai ef / hi yn gyntaf, gwneud cysylltiad anffurfiol gyda Chadeirydd y corff llywodraethu, y mae'n ofynnol iddo ymchwilio mewn i'r mater. Bydd y llywodraethwr dan sylw yn gwneud popeth ef / hi yn gallu datrys y mater trwy

Ysgol Gymraeg Teilo Sant – Polisi Cwynion

ddeialog gyda'r ysgol, ond os yw rhiant yn anfodlon ar y canlyniad, gall ef / hi wneud cwyn ffurfiol, fel yr amlinellir isod. Mae rhestr o enwau llywodraethwr 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 gwyn a sut y mae'r ysgol wedi ymdrin â hi hyd yn hyn. Dylai'r rhiant anfon y gwyn ysgrifenedig at Gadeirydd y Llywodraethwyr.

Rhaid i'r corff llywodraethu ystyried pob cwyn ysgrifenedig o fewn tair wythnos o'i dderbyn. Bydd angen trefnu cyfarfod i drafod y gwyn, ac i wahodd y person sy'n ei wneud i ddod i'r cyfarfod, fel y gall ef / hi esbonio'r gwyn 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 am y peth yn ysgrifenedig. Mae'r llywodraethwyr yn gwneud popeth o fewn eu gallu ar hyn o bryd i ddatrys y gwyn i foddhad y rhieni.

Y broses apelio nesaf

3.5 Os na chaiff y gwyn ei datrys, gall rhiant wneud 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, sy'n ystyried yr holl dystiolaeth ac yn gwneud dyfarniad pellach mewn ymgais i ddatrys y gwyn.

3.6 Os bydd unrhyw riant nad yn dal i fod yn fodlon bod y gwyn wedi cael ei drin yn briodol, yna mae ef / hi hawl i apelio at yr Ysgrifennydd Gwladol dros 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 a chofnodion sut y cawsant eu datrys.

4.2 Mae'r llywodraethwyr yn ystyried unrhyw benderfyniadau lleol neu genedlaethol sy'n effeithio ar y broses gwyno, a 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.

Arwyddwyd ar ran Corff Llywodraethu Ysgol Gymraeg Teilo Sant:

Enw: _____

Enw: _____

Dyddiad: _____

Ysgol Gymraeg Teilo Sant Complaints Policy

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 the Chairman of the governing body, who is obliged to investigate it. The governor in question

Ysgol Gymraeg Teilo Sant – Polisi Cwynion

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.

Ysgol Gymraeg Teilo Sant – Polisi Cwynion