

Polisi Gweithdrefn Cwynion
School Complaints Policy

Fersiwn / *Version*	**Dyddiad / *Date***	**Crynodeb o newidiadau / *Summary of changes***	**Dyddiad a Dderbyniwyd gan Fwrdd o Lywodraethwyr / *Date Accepted by Board of Governors***
Fersiwn / *Version*	**Dyddiad / *Date***	**Crynodeb o newidiadau / *Summary of changes***	**Dyddiad a Dderbyniwyd gan Fwrdd o Lywodraethwyr / *Date Accepted by Board of Governors***
	Ionawr 2023	Verswin newydd New Version	28.3.23
Arwyddwyd gan Cadeirydd y Corff Llywodraethol	Dyddiad 28.3.23	Enw *Margaret Roberts*	28.3.23
Arwyddwyd gan y Pennaeth	Dyddiad 28.3.23	Enw *Rhian Lloyd*	28.3.23
Bydd y polisi hwn yn cael ei adolygu yn: / *This policy will be reviewed in:*			Mawrth 2026 March
Yr unigolyn a fydd yn ymgymryd â'r adolygiad fydd: / *The review will be undertaken by:*			Pennaeth
Enw'r arweinydd …….. yr ysgol: *Name of ……..School Lead:*			

Manylion Cyswllt:

Marc Berw Hughes

Cyfarwyddwr Addysg, Sgiliau a Phobl Ifanc

Gwasanaeth Dysgu

MarcHughes@ynysmon.llyw.cymru

Ffôn: 01248 752 916

Cyfeiriad:
Gwasanaeth Dysgu
Cyngor Sir Ynys Môn
Swyddfeydd y Cyngor
Llangefni
Ynys Môn
LL77 7TW

Contact Details:

Marc Berw Hughes

Director of Education, Skills and Young People

Learning Service

MarcHughes@ynysmon.gov.wales

Tel: 01248 752 916

Address:
Learning Service
Isle of Anglesey County Council
Council Offices
Llangefni
Anglesey
LL77 7TW

Cyflwyniad

Mae Ysgol Pencarnisiog wedi ymrwymo i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud a byddwn yn ymddiheuro. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn a wnawn.

Rydym yn defnyddio dull dim goddefgarwch o ran pob math o fwlio ac aflonyddu, ac rydym yn hyrwyddo perthynas barchus rhwng dysgwyr, rhieni, staff, a llywodraethwyr.

Ein diffiniad o gŵyn yw 'mynegiant o anfodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol, aelod o'i staff neu'r corff llywodraethu sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol'.

Mae'r weithdrefn gwyno hon yn ategu'n hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod unrhyw un sydd â buddiant yn yr ysgol yn gallu mynegi pryder a bod yn hyderus y bydd yn cael ei ystyried yn llawn ac, os credir bod sail i'ch pryderon, y bydd y mater yn cael ei drin yn briodol ac yn ddi-oed.

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Pan fydd gennych unrhyw bryderon neu pan fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn ymateb fel arfer yn y ffordd a esbonnir isod. Weithiau, mae'n bosibl y bydd gennych bryderon am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gan yr ysgol, ac mewn achosion o'r fath byddwn yn dweud wrthych i bwy y dylech gyflwyno cwyn. Ar adegau eraill, mae'n bosibl y bydd gennych bryderon am faterion yr ymdrinnir â nhw dan weithdrefnau eraill, ac mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio sut yr eir ati i ymdrin â'ch pryderon.

Os yw'r mater sy'n destun pryder i chi neu'r gŵyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn cydweithio ag ef i benderfynu sut i ymdrin â'r mater sy'n achosi pryder i chi.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn dod atom am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn hapus â'n hymateb, yna gallwch wneud eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn yr ydym yn ei disgrifio isod. Mae modd setlo'r rhan fwyaf o faterion sy'n destun pryder yn gyflym, drwy siarad â'r unigolyn perthnasol yn yr ysgol, heb fod angen defnyddio gweithdrefn ffurfiol.

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael gwrandawiad, i gael ei ddeall a'i barchu. Mae gan staff a llywodraethwyr ysgolion yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol.

Ni fyddwn ychwaith yn goddef galwadau afresymol nac achosion lle mae mater yn cael ei wthio mewn modd afresymol, na chwynion blinderus. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn gweld bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

Sut y byddwn yn mynd ati i ateb y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn

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

Bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pobl bob amser, ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer delio â'ch pryderon neu gwynion a byddwn yn rhoi gwybod ichi.

Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol lle bo hynny'n briodol. Gall rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y mae angen iddynt gael eu trin mewn ffordd arall (heblaw am y polisi cwynion hwn); mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio pam ac yn nodi pa gamau y byddwn yn eu cymryd.

Caiff cwynion dienw eu cofnodi ond mater i'r ysgol benderfynu arno yn ôl ei disgresiwn fydd penderfynu a ddylid ymchwilio i'r gŵyn ai peidio, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.

Ateb y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn

Mae hyd at dri cham, sef Camau A, B ac C. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn ystod Camau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu rywun yn gwmni i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun, os nad oes angen cymorth arbennig arnoch. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol i'r sawl sy'n dod yn gwmni iddo siarad ar ei ran a/neu ei gynghori.

I'r graddau sy'n bosibl, ymdrinnir â'r mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, ar adegau, efallai y bydd angen i'r unigolyn sy'n delio â'r mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall yn yr ysgol gael gwybod am y mater neu'r gŵyn er mwyn ymdrin â'r achos yn briodol.

Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod am fynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn cysylltu â'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr. Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod yn rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr fod yn bresennol mewn unrhyw sgwrs neu gyfweliad gyda chi.

Cam A

Os oes mater yn achosi pryder i chi, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu'r Pennaeth. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted â phosibl; fel arfer, byddem yn disgwyl i chi fynegi'ch pryder o fewn 10 diwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad.

Po fwyaf y byddwch yn oedi, y mwyaf anodd y bydd hi i'r rheini sy'n delio â'r mater ymdrin ag ef yn effeithiol.

Os ydych chi'n ddisgybl, gallwch fynegi'ch pryderon i'ch cynrychiolydd ar gyngor yr ysgol, eich tiwtor dosbarth neu athro/athrawes a ddewiswyd i ddelio â phryderon disgyblion. Ni fydd hyn yn eich atal rhag cyflwyno cwyn yn ddiweddarach os byddwch chi'n teimlo nad yw'r mater(ion) a godwyd gennych wedi'u trin yn briodol.

Fel arfer, byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i wneud neu'n bwriadu ei wneud am y mater sy'n achosi pryder i chi o fewn 10 diwrnod ysgol, ond os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn siarad â chi ac yn cytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

Bydd yr unigolyn sy'n gyfrifol am gadw golwg ar y modd yr eir ati i ymdrin â'r mater sydd wedi achosi pryder i chi neu â'ch cwyn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd yr unigolyn hefyd yn cadw cofnod o'r mater sy'n destun pryder i chi fel y bo modd cyfeirio at y cofnod hwnnw yn y dyfodol.

Cam B

Gan amlaf, byddem yn disgwyl i'r mater sy'n destun pryder i chi gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os byddwch yn teimlo nad yw'r mater cychwynnol a achosodd bryder i chi wedi'i drin yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

Byddem yn disgwyl i chi anelu at wneud hyn o fewn cyfnod o bum diwrnod ysgol i'r dyddiad y byddwch yn cael ymateb i'r mater sydd wedi achosi pryder i chi, a hynny am ei bod o fudd i bawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted ag y bo modd. Mae'n bosibl y bydd y ffurflen yn Atodiad A yn ddefnyddiol i chi. Os ydych yn ddisgybl, byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w llenwi ac yn rhoi copi i chi.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r Pennaeth, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, gan ei hanfon i gyfeiriad yr ysgol, yn gofyn iddo/iddi ymchwilio i'ch cwyn.

Ym mhob achos, gall y Pennaeth eich helpu i roi'ch cwyn ar bapur os bydd angen.

Os ydych chi'n rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd, bydd y Pennaeth yn esbonio beth fydd yn digwydd a'r math o gymorth sydd ar gael i chi.

Bydd y Pennaeth yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Cytunir ar amserlenni ar gyfer delio â'ch cwyn gyda chi. Byddwn yn ceisio cyfarfod gyda chi ac

esbonio beth fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol i'r dyddiad y daeth eich llythyr i law. Bydd unigolyn dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn eich hysbysu'n ysgrifenedig am y canlyniad.

Cam C

Fodd bynnag, os byddwch yn dal i deimlo nad yw eich cwyn wedi'i thrin yn deg, dylech ysgrifennu, drwy gyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y llywodraethwyr yn amlinellu'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Nid oes yn rhaid i chi ysgrifennu holl fanylion eich cwyn eto.

Os oes angen cymorth arnoch, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu'r Pennaeth a fydd yn nodi'r hyn a drafodir a'r hyn a fyddai'n datrys y broblem yn eich barn chi. Fel arfer, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol i'r dyddiad y byddwch yn cael ymateb yr ysgol. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y byddwn yn ymdrin â'r gŵyn ac yn anfon llythyr atoch i gadarnhau hyn. Bydd y pwyllgor cwynion fel arfer yn cynnal cyfarfod gyda chi o fewn 15 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr.

Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych erbyn pryd y dylai'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl ddogfennau i'w hystyried. Bydd pawb sy'n rhan o'r gŵyn yn gweld y ddogfennaeth cyn y cyfarfod, a byddwn yn sicrhau bod hawliau pobl o ran preifatrwydd gwybodaeth yn cael eu diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi'i gytuno gyda chi ynglŷn â ble a phryd y cynhelir y cyfarfod a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen er mwyn sicrhau bod pawb yn gallu bod yn bresennol yn y cyfarfod, er mwyn casglu gwybodaeth neu er mwyn cael cyngor. Mewn achos o'r fath, bydd yr unigolyn sy'n ymdrin â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad newydd ar gyfer y cyfarfod gyda chi.

Fel rheol, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosibl, ni fydd y pwyllgor cwynion yn ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn am ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor o'r farn y byddai'n rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

Ein nod yw ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod ysgol i'r cyfarfod i esbonio canlyniad ystyriaethau pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu fydd yn penderfynu'n derfynol ar gwynion.

Amgylchiadau arbennig

Pan wneir cwyn am unrhyw un o'r bobl neu'r grwpiau/cyrff a ganlyn, bydd y weithdrefn gwyno yn cael ei defnyddio mewn ffordd wahanol.

Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr:

- Cyfeirir y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn cynnal yr ymchwiliad. Fel arall, gall y cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall a fydd yn cynnal yr ymchwiliad. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

Cadeirydd y Llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr:

- Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r gŵyn neu'n ei dirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr:

- Caiff y gŵyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Bydd Cam C o'r weithdrefn gwyno yn cael ei ddefnyddio.

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 ac, os yn briodol, yr awdurdod esgobaethol.
- Fel rheol, bydd yr awdurdodau yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i gynnal ymchwiliad annibynnol i'r gŵyn.

Y pennaeth:

- Cyfeirir y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn at gadeirydd y llywodraethwyr a bydd ef/hi yn cynnal yr ymchwiliad neu bydd, o bosibl, yn dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

Ein hymrwymiad i chi

Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu'n sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd agored a theg, heb ragfarn.

Byddwn yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac, os ydym wedi gwneud unrhyw gamgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu oddi wrthynt.

Os bydd angen help arnoch i leisio'ch pryderon, byddwn yn ceisio'ch 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. Mae cyngor a chymorth ar gael hefyd oddi wrth Gomisiynydd Plant Cymru.

Gellir cysylltu â MEIC drwy radffôn: 0808 802 3456, neu neges destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 awr y dydd.

Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy radffôn: 0808 801 1000 (dydd Llun i ddydd Gwener rhwng 9am a 5pm), neges destun: 80 800 (rhowch COM ar ddechrau'ch neges) neu e-bost: **advice@childcomwales.org.uk**.

Mae'r polisi yma yn canllawiau Llywodraeth Cymru (01.12.2022)

Introduction

Ysgol Pencarnisiog 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.

We have a zero-tolerance approach to all forms of bullying and harassment and promote respectful relationships between learners, parents, staff, and governors.

Our definition of a complaint is 'an expression of dissatisfaction in relation to the school, a member of its staff or the governing body 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 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.

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 complainants have a right to be heard, understood, and respected. 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.

Nor will we tolerate unreasonable demands, unreasonable persistence nor vexatious complaining. We have a separate policy to manage situations where we find that someone's actions are unacceptable.

Our approach to answering your concern or complaint

We will consider your concerns and complaints in an open and fair way.

At all times, the school will respect the rights and feelings of those involved and make every effort to protect confidential information.

Timescales for dealing with your concerns or complaints may need to be extended and we will notify you.

We may ask for advice from the local authority or diocesan authority where appropriate.

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, and tell you what steps will be taken.

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.

Answering your concern or complaint

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, unless you require special assistance. We also 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 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.

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 the Head. 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.

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. 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 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. The form at Appendix A 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, the Head can support you to put your complaint in writing if necessary.

If you are involved in any way with a complaint, the Head will explain what will happen and the support that is available to you.

The Head 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 school's designated person will complete the investigation and will let you know the outcome in writing within 10 school days of completion.

Stage C

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 do not have to write down details of your whole complaint again.

If you need assistance instead of sending a letter or e-mail, you can talk to the chair of governors or the Head who will write down what is discussed and what, in your own words,

would resolve the problem and then be asked to sign them as a true record of what was said. We would normally expect you to do this within five school days of receiving the school's response. 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 documentation to be considered by the complaints committee must be received. Everyone involved will see the 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 information 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 aim to write to you within 10 school days of the meeting explaining the outcome of the governing body's complaints committee's consideration.

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 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.

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 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 agree arrangements with the governing body for independent investigation and consideration 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.

Our commitment to you

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

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 and assist you. If you are a young person and need extra assistance you may want to contact 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**.

This policy is based on Welsh Government guidance (01.12.2022)