Ysgol Gymraeg Pen-y-Groes

Gweithdrefnau Cwynion

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ysgol Gymraeg Pen y Groes wedi ymrwymo i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion nad ydych yn siwr 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.

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

1.3 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.

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 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.

2.2 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.

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. Os nad ydych yn hapus â'r ymateb hwnnw, 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.

4. Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl oddi wrthoch chi

4.1 Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael gwrandawiad, i gael ei ddeall a'i barchu. Ond 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'n bosibl y bydd yn briodol i'r ysgol ddatblygu polisi ar 'weithredu mewn modd annerbyniol'; mae enghraifft ar gael oddi wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mewn achos o'r fath, ychwanegwch 'Mae gennym bolisi ar wahân er mwyn rheoli sefyllfaoedd lle mae rhywun yn 'gweithredu mewn modd annerbyniol'.

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

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

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

5.3 Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer delio â'ch pryderon neu gwynion ar ôl siarad â chi.

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

5.5 Gall rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y mae angen iddynt gael eu trin mewn ffordd arall (heblaw am y polisi cwyno hwn); mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio pam ac yn nodi pa gamau y byddwn yn eu cymryd.

5.6 Bydd y corff llywodraethu'n cadw cofnod o'r dogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'r mater sy'n destun pryder i chi neu i 'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin â'r mater. 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 hirach.

5.7 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.

5.8 Os ystyrir mai'r unig reswm dros wneud cwynion yw er mwyn achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu i'r ysgol, bydd y corff llywodraethu'n sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a'r camau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'beidio â gweithredu'.

6. Ateb i'r mater sy'n destun pryder i chi neu i'ch cwyn

6.1 Mae'r siart yn Ychwanegiad A yn dangos beth all ddigwydd pan fyddwch chi'n gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. 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. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol i'r sawl sy'n dod yn gwmni iddo/iddi siarad ar ei ran a/neu roi cyngor iddo/iddi.

6.2 I'r graddau sy'n bosibl, bydd y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn yn cael ei thrin 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 â'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 hi'n briodol.

6.3 Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod am fynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn 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

6.4 Os oes mater yn achosi pryder i chi, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu athrawes. 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.

6.5 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 (fel sy'n briodol i'r ysgol). 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.

6.6 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 a chytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

6.7 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

6.8 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 pryder i chi wedi'i drin yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

6.9 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**. Amgaeir ffurflen hefyd (**Ychwanegiad B**) a allai fod 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.

6.10 Os yw'ch 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.

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

6.12 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.

6.13 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

6.14 Yn anaml y bydd cwyn yn mynd ymhellach. Fodd bynnag, os byddwch yn dal i deimlo nad yw'ch 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.

6.15 Os oes yn well gennych chi, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu y 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. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau, neu wrando ar y nodiadau'n cael eu darllen, a'u llofnodi fel cofnod dilys o'r hyn a ddywedwyd. 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.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych erbyn pryd y dylai'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl dystiolaeth a dogfennau i'w hystyried. Bydd pawb sy'n rhan o'r gŵyn yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau 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 ynglynn 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.

6.17 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.

6.18 Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod ysgol i'r cyfarfod i esbonio canlyniad ystyriaethau pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o bob sgwrs a thrafodaeth fel y bo modd cyfeirio atynt yn y dyfodol ac er mwyn i'r corff llywodraethu llawn fedru eu hadolygu. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.

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

7. Amgylchiadau arbennig

7.1 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.

i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr** Caiff y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn ei chyfeirio 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.

ii. **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.

iii. **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.

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 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.

v. **Y pennaeth** Bydd y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn yn cael ei chyfeirio 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.

7.2 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.

8. Ein hymrwymiad i chi

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

8.2 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.

8.3 Mae'r Corff Llywodraethu wedi ymgynghori â staff a disgyblion ar y polisi hwn, a bydd yn ymgynghori ymhellach os bydd unrhyw newidiadau'n cael eu gwneud yn y dyfodol.
Llofnodwyd gan Gadeirydd y Llywodraethwyr ar ran y corff llywodraethu:
………………………….. Dyddiad cymeradwyo:
....………………... (gan y corff llywodraethu llawn)

Dyddiad adolygu: ....…………

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 gŵyn am yr ysgol, cyn belled nad yw'r pryder neu'r gŵyn yn berthnasol i weithdrefnau statudol eraill.

Cam A: Mynegwch eich pryder wrth yr athro/athrawes neu'r unigolyn dynodedig o fewn 10 diwrnod ysgol. → **Mater wedi'i ddatrys**

Mater heb ei ddatrys → **Ysgrifennwch at y pennaeth (neu unigolyn dynodedig yr ysgol) o fewn pum diwrnod ysgol.**

↓

Cam B: Bydd y pennaeth* neu unigolyn arall a ddynodir gan yr ysgol yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn cyfarfod â chi. Byddwch yn cael llythyr yn nodi'r canlyniad o fewn 10 diwrnod ysgol i'r dyddiad y bydd eich llythyr wedi dod i law. → **Cwyn wedi'i datrys**

Cwyn heb ei datrys → **Cam C: Ysgrifennwch at Gadeirydd y Llywodraethwyr** o fewn pum diwrnod ysgol.**

↓

Bydd y gŵyn yn cael ei chlywed gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu o fewn 15 diwrnod ysgol i'r dyddiad y bydd eich llythyr wedi dod i law.

↓

Cewch wybod y canlyniad o fewn 10 diwrnod ysgol. → **Cwyn wedi'i datrys**

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

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

Ychwanegiad B:

Ffurflen gwyno enghreifftiol

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 gŵyn, 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?

B. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, nodwch ei fanylion

Ei enw yn llawn :

Cyfeiriad a chod post :

Beth yw'ch perthynas ag ef/â hi? :

Pam yr ydych yn gwneud cwyn ar ei ran?:

C. Ynglyn â'ch cwyn (gallwch barhau â'ch atebion ar ddalenni ar wahân os oes angen)

C.1 Enw’r ysgol yr ydych yn cwyno yn ei chylch.

C.2 Yn eich barn chi, beth wnaethon nhw o’i le neu beth na wnaethon nhw?

C.3 Disgrifiwch yr effaith y mae hyn wedi’i chael arnoch.

C.4 Pryd y daethoch yn ymwybodol o’r broblem am y tro cyntaf?

C.5 Os oes mwy na tri mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o’r broblem am y tro cyntaf, nodwch yn rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

C.6 Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud i ddatrys y sefyllfa?

C.7 Ydych chi wedi rhoi gwybod i aelod o staff am eich cwyn yn barod? Os ydych, rhowch fanylion cryno ynglyn â sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

Llofnod yr achwynydd: **Dyddiad:**

Llofnod os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall

Llofnod: **Dyddiad:**

Dylech anfon y ffurflen hon ac unrhyw ddogfennau i ategu'ch cwyn at:

Nodwch enw'r unigolyn a fydd yn ymdrin â'r gŵyn

Ysgol Gymraeg Pen-y-Groes

Bryn Celyn

Pentwyn

Cardiff

CF23 7EH

Defnydd Swyddogol

Dyddiad anfon cydnabyddiaeth:

Gan bwy:

Cwyn wedi'i chyfeirio at:

Dyddiad: