Polisi Cwynion

Mae Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CRC) yn ganolog i gynlluniau, polisïau, arfer ac ethos ein hysgol. Fel ysgol sy'n parchu hawliau, nid yn unig yr ydym yn addysgu am hawliau plant ond rydym hefyd yn modelu hawliau a pharch ym mhob perthynas – yn gysylltiedig ag Erthyglau 3, 16, 19, 20, 21, 25, 27, 34, 36, 39 (CRC)

Gweithdrefnau cwynion i gyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru, Dogfen Arweiniad rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

1. Cyflwyniad

Mae Ysgol Gymraeg Gellionnen yn ymrwymedig i ddelio'n effeithiol â chwynion. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os bo modd, byddwn yn gwneud yn iawn am unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn a wnawn.

Ein diffiniad ni o gŵyn yw 'mynegiad o anfodlonrwydd mewn perthynas ag ysgol neu aelod o'i staff sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol.'

Mae gweithdrefnau ar wahân ar waith ar gyfer pryderon o'r natur ganlynol:

Y cwricwlwm

Addysg Grefyddol ac addoli ar y cyd

Derbyniadau

Gwaharddiadau

Achwyniadau staff

Gallu Athrawon

Disgyblu staff

Materion amddiffyn plant

Cwynion am unigolyn neu sefydliad nad ydynt yn rhan o lywodraethu ysgol

Ymddygiad troseddol posib

Cwynion yn ymwneud ag ymddygiad disgybl y tu allan i'r ysgol

Cwynion yn ymwneud ag ymddygiad staff y tu allan i'r ysgol

Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol fynegi pryder gyda'r hyder o wybod y caiff ei chlywed ac, os oes sail iddi, y byddwn yn ymateb iddi'n briodol ac yn brydlon.

Bydd y Corff Llywodraethu'n mabwysiadu'r Gweithdrefnau Cwyno ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yn nogfen arweiniad Cymru rhif: 011/2012 Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Os oes gennych bryder neu am wneud cwyn, byddwn fel arfer yn ymateb fel yr esbonnir isod. Weithiau mae'n bosib y byddwch yn pryderu am bethau nad ydynt yn cael eu penderfynu gan yr ysgol. Yn yr achos hwnnw, byddwn yn esbonio pwy y gallwch gwyno iddo. Ar adegau eraill, mae'n bosib y byddwch yn pryderu am faterion y mae gweithdrefnau eraill yn ymdrin â hwy. Yn yr achos hwnnw, byddwn yn esbonio wrthych sut yr ymdrinnir â'ch pryder.

Os yw'ch pryder neu'ch cwyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu sut i ddelio â chwyn benodol.

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon trwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol yn unig, heb yr angen i ddilyn gweithdrefn ffurfiol. Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, gallwch wneud eich cwyn trwy ddefnyddio'r weithdrefn a nodir isod.

4. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych

Rydym yn credu bod hawl i bob achwynydd gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, difrïol nac afresymol. Ni fyddwn yn goddef gofynion afresymol, cyndynrwydd afresymol neu gwyno blinderus.

5. Ein hymagwedd at ateb eich pryder neu'ch cwyn

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

Ar bob adeg bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pawb sy'n gysylltiedig â hi ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

Gallai fod angen ymestyn yr amser a gymerir i ddelio â'ch pryderon neu'ch cwynion ar ôl trafod hyn â chi.

Mae'n bosib y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol lle bo'n briodol.

Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn godi materion y mae'n rhaid delio â hwy mewn ffordd arall (yn hytrach na thrwy'r polisi cwyno hwn), ac os digwydd hyn byddwn yn esbonio wrthych pam ac yn rhoi gwybod i chi am y camau a gymerir. Rhestrir enghreifftiau o'r pryderon hyn yn adran 1.2

Bydd y corff llywodraethu yn cadw cofnodion dogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn am saith blynedd ar ôl delio â'r mater. Caiff cofnodion eu cadw yn yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith blynedd er mwyn penderfynu a oes angen eu cadw am fwy o amser.

Caiff cwynion a wneir yn ddienw eu cofnodi ond bydd yr ysgol yn penderfynu a oes angen ymchwilio iddynt, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.

Lle yr ystyrir bod cwynion wedi cael eu gwneud er mwyn achosi niwed neu sarhad i unigolion neu'r ysgol yn unig, bydd y corff llywodraethu'n sicrhau y cedwir cofnodion o'r ymchwiliadau a wneir a'r camau gweithredu a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'beidio â gweithredu'.

6. Ateb eich pryder neu'ch cwyn

Dengys y siart yn Atodiad A yr hyn a all ddigwydd os byddwch yn gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. Mae hyd at dri cham: A, B a C. Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion ar gamau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu gymar i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol, pan fo'r achwynydd yn ddisgybl, i'r cymar siarad ar ei ran a/neu gynghori'r disgybl.

Cyn belled â phosib, caiff eich pryder neu'ch cwyn ei drin/ei thrin yn gyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod adegau pan fydd angen i'r person sy'n trin eich pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall yn yr ysgol wybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn delio ag ef/â hi'n briodol.

Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed a hoffech fynegi pryder neu ddwyn achwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn cysylltu â'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr. Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac yn gysylltiedig â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant/rheini neu'ch gofalwr/gofalwyr gymryd rhan a dod i unrhyw drafodaeth neu gyfweliad gyda chi.

Cam A

Os oes gennych bryder, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu'r pennaeth. Dylech chi fynegi'ch pryder cyn gynted â phosib; fel arfer byddwn yn disgwyl i chi godi'r mater o fewn 10 niwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad. Po hwyaf yr ydych yn ei adael, yr anoddaf gallai fod i'r rhai sy'n gysylltiedig â'r mater i ddelio ag ef yn effeithiol

Os ydych yn ddisgybl, gallwch fynegi'ch pryderon gyda'ch cynrychiolydd cyngor ysgol, eich athro dosbarth neu athro sydd wedi'i ddynodi i ddelio â phryderon disgyblion (fel sy'n briodol i'r ysgol). Ni fydd hyn yn eich atal, rhywbryd yn y dyfodol, rhag codi cwyn os ydych yn teimlo nad yw'r mater(ion) a godwyd gennych wedi cael ei drin (eu trin) yn briodol. Y person a ddynodir i ddelio â chwynion disgyblion yw Dr G Ffrancon

Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi am yr hyn yr ydym wedi'i wneud a'r hyn yr ydym yn ei wneud am eich pryder o fewn 10 niwrnod ysgol, ond os nad oes modd gwneud hyn, byddwn yn siarad â chi ac yn cytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

Bydd y person sy'n goruchwylio'ch pryder neu'ch cwyn yn eich hysbysu'n gyson am y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder er cyfeirio ato yn y dyfodol.

Cam B

Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os ydych yn teimlo nad ymdriniwyd yn briodol â'ch pryder cychwynnol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

Byddwn yn disgwyl i chi geisio **gwneud hyn o fewn pum niwrnod ysgol i dderbyn ymateb i'ch pryder, gan mai er lles pawb yw datrys cwyn cyn gynted â phosib.** Hefyd atodir ffurflen (Atodiad B) a allai fod yn ddefnyddiol i chi. Os ydych yn ddisgybl, bydd y person dynodedig yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w chwblhau ac yn rhoi copi i chi.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, yng nghyfeiriad yr ysgol, gan ofyn am ymchwiliad i'ch cwyn.

Bydd y pennaeth (neu gadeirydd y llywodraethwyr os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth) yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Byddwn yn cytuno ar yr amser a gymerir i ddelio â'ch cwyn ar ôl trafod hyn â chi. Byddwn yn ceisio cynnal cyfarfod â chi ac esbonio wrthych am yr hyn a fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Bydd y pennaeth (neu gadeirydd y

llywodraethwyr os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth) yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn eich hysbysu'n ysgrifenedig am y canlyniad o fewn 10 niwrnod ysgol i'w gwblhau.

Cam C

Prin y bydd cwyn yn mynd ymhellach na hyn. Fodd bynnag, os teimlwch nad ymdriniwyd yn deg â'ch cwyn, dylech ysgrifennu at gadeirydd y llywodraethwyr, trwy ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol, gan nodi'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Efallai bydd gofyn i chi ddarparu crynodeb ysgrifenedig o'ch cwyn.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut byddwn yn delio â'r gŵyn a byddwn yn anfon llythyr atoch i gadarnhau hyn. Fel arfer bydd y pwyllgor cwynion yn cwrdd â chi o fewn 15 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr.

Bydd y llythyr hefyd yn nodi erbyn pryd mae'n rhaid derbyn yr holl dystiolaeth a dogfennaeth i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n gysylltiedig yn gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, wrth sicrhau y diogelir hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth ar yr un pryd. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn rydym wedi cytuno arno gyda chi am bryd a ble caiff y cyfarfod ei gynnal a beth fydd yn digwydd. Efallai bydd angen newid yr amser a gymerir i ddelio â'r gŵyn er mwyn caniatáu am argaeledd pobl, casglu tystiolaeth neu geisio cyngor. Yn yr achos hwn, bydd y person sy'n ymdrin â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd gyda chi.

Fel arfer, er mwyn ymdrin â'r gŵyn cyn gynted â phosib, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os gofynnwch i aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, gall y pwyllgor feddwl ei bod yn rhesymol penderfynu ar y gŵyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 10 niwrnod ysgol i'r cyfarfod gan esbonio canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgyrsiau a thrafodaethau i gyfeirio atynt yn y dyfodol ac er mwyn i'r corff llywodraethu llawn eu hadolygu. Caiff y cofnodion hyn eu cadw am o leiaf saith mlynedd.

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw'r canolwr terfynol ar gyfer cwynion h.y. ni fydd hawl apelio yn erbyn y canlyniad terfynol.

7. Amgylchiadau arbennig

Os gwneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol, caiff y weithdrefn gwyno ei dilyn yn wahanol.

i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr:** Caiff y pryder neu'r gŵyn ei gyfeirio/ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr i ymchwilio iddo/i. Neu gallai'r cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i ymchwilio iddo. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno'n berthnasol.

ii. **Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr**: Caiff is-gadeirydd y llywodraethwyr ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r mater neu'i ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno'n berthnasol.

iii. **Cadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr**: Caiff y gŵyn ei chyfeirio at y clerc i'r corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r weithdrefn gwyno'n berthnasol.

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 a, lle bo'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel arfer bydd yr awdurdodau'n cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i gynnal ymchwiliad annibynnol i'r gŵyn.

v. **Y pennaeth:** Caiff y pryder neu'r gŵyn ei gyfeirio/ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn ymgymryd â'r ymchwiliad neu a allai ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno'n berthnasol. Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu'n sicrhau yr ymdrinnir â chwynion mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

8. Ein hymrwymiad i chi

Byddwn yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a, lle rydym wedi gwneud camgymeriadau, yn ceisio dysgu ohonynt.

Os bydd angen help arnoch i gyfleu eich pryderon, byddwn yn ceisio eich cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc ac mae angen cymorth ychwanegol arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC sy'n llinell gymorth eiriolaeth a chyngor genedlaethol i blant a phobl ifanc. Gellir cael cyngor a chefnogaeth hefyd gan Gomisiynydd Plant Cymru. Gweithdrefnau cwynion i gyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru, Dogfen Arweiniol rhif: 011/2012 Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

Mae'r corff llywodraethu wedi ymgynghori â'r staff a'r disgyblion ynglŷn â'r polisi hwn a bydd yn ymgynghori ymhellach os gwneir unrhyw addasiadau yn y dyfodol. Llofnodwyd gan gadeirydd y llywodraethwyr ar ran y corff llywodraethu:

……………………………………………………………………………………

Dyddiad cymeradwyo :

Dyddiad adolygu: Gwanwyn 2024

Arwyddwyd :	Dr G Ffrancon	Cadeirydd y Llywodraethwyr
	K Davies	Pennaeth