



# **Gweithdrefnau cwyno Mehefin 2019**

I'w gymeradwyo gan y Llywodraethwyr Mehefin 2019

I'w diweddarau erbyn Mehefin 2021

## **1. Cyflwyniad**

1.1 Mae Ysgol Gyfun Gymraeg Plasmawr wedi ymrwmo i ddelio'n effeithiol â chwynion. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn adnabod unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn a wnawn.

1.2 Ein diffiniad o gwyn 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 cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol godi pryder, gyda hyder y bydd yn cael ei glywed ac, os yw'n cael ei sefydlu'n dda, yn cael sylw yn briodol ac yn amserol.

## **2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon**

2.1 Pan fydd gennych bryder neu gwyn, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn esbonio isod. Weithiau, efallai y byddwch chi'n pryderu am faterion nad yw'r ysgol wedi penderfynu arnynt, ac os felly byddwn yn dweud wrthywch pwy y dylech chi gwyno. Ar adegau eraill, mae'n bosib y byddwch yn pryderu am faterion sy'n cael eu trin gan weithdrefnau eraill, ac yn yr achos hwnnw byddwn yn esbonio sut y delir â'ch pryder.

2.2 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 drin eich pryder.

## **3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?**

3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn hapus â'n hymateb yna fe allech chi wneud eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn a ddisgrifiwn isod. Gellir setlo'r rhan fwyaf o bryderon yn gyflym trwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol yn gyflym, heb yr angen i ddefnyddio gweithdrefn ffurfiol.

## **4. Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi**

4.1 Credwn fod gan yr holl achwynwyr yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Ond mae gan staff yr ysgol a llywodraethwyr yr un hawl. Disgwyliwn ichi fod yn gwrtais ac yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, cam-drin nac afresymol. Ni fyddwn hefyd yn goddef galwadau afresymol na dyfalbarhad afresymol na chwyno brawychus.

## **5. Ein dull o ateb eich pryder neu'ch cwyn**

5.1 Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a'ch cwynion mewn ffordd agored a theg.

5.2 Bob amser bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau'r rhai dan sylw a gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

5.3 Efallai y bydd angen estyn amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch pryderon neu'ch cwynion yn dilyn trafodaeth gyda chi.

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

5.5 Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn godi materion y mae'n rhaid ymdrin â hwy mewn ffordd arall (heblaw am y polisi cwynion hwn), ac felly byddwn yn esbonio pam mae hyn yn digwydd, a byddwn yn dweud wrthyh pa gamau a gymerir.

5.6 Bydd y corff llywodraethol yn cadw cofnodion y dogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl iddi gael ei drin. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol ac fe'u hadolygir gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am gyfnod hwy.

5.7 Bydd cwynion a wneir yn ddiennw yn cael eu cofnodi ond bydd yr ymchwiliad yn ôl disgrisiwn yr ysgol yn dibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Pan ystyrir bod cwynion wedi eu gwneud yn unig i achosi niwed neu drosedd i unigolion neu'r ysgol, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a wneir a pha gamau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'ddim gweithredu'.

## **6. Ateb eich pryder neu'ch cwyn**

6.1 Mae'r siart yn Atodiad A (Saesneg yn unig) yn dangos yr hyn a allai ddigwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn neu'n codi pryder. Mae hyd at dri Cam: A, B a C. Gellir datrys y rhan fwyaf o'r cwynion yn ystod Camau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu gydymaith i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses, ond disgwylir i chi siarad drostynt eich hun. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod, pan fydd yr achwynydd yn ddisgybl, ei fod yn rhesymol i'r cydymaith siarad ar eu rhan a / neu gynghori'r disgybl.

6.2 Cyn belled ag y bo modd, ymdrinnir â'ch pryder neu'ch cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod achlysuron pan fydd angen i'r sawl sy'n delio â'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall yn yr ysgol wybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn mynd i'r afael ag ef yn briodol.

6.3 Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed ac yn dymuno codi pryder neu ddod â chwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn inni gynnwys eich rhiant / rhieni neu ofalwyr. Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed ac yn ymwneud â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, gallwn ofyn i'ch rhiant / rhieni / ofalwyr gymryd rhan a mynychu unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

Cam A

6.4 Os oes gennych bryder, gallwch ei ddatrys yn gyflym yn aml trwy siarad ag athro neu aelod o'r Tim Rheoli. Dylech godi eich pryder cyn gynted a phosib; fel arfer byddem yn disgwyl i chi godi eich mater o fewn 10 diwrnod ysgol o unrhyw ddigwyddiad. Po hiraf y byddwch chi'n ei adael, mae'n anos i'r rheini sy'n gysylltiedig ymdrin â hi yn effeithiol.

6.5 Os ydych chi'n ddisgybl, gallwch godi'ch pryderon gyda chynrychiolydd eich cyngor ysgol, athro dosbarth neu aelod o staff a ddewisir i ddelio â phryderon disgyblion. Ni fydd hyn yn eich atal, yn nes ymlaen, o godi cwyn os teimlwch nad yw'r mater (au) a godwyd gennych wedi cael ei drin yn iawn.

6.6 Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i wneud neu sy'n ei wneud ynglŷn â'ch pryder fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol, ond os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn siarad â chi a chytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

6.7 Bydd y person sy'n goruchwylio eich pryder neu'ch cwyn yn rhoi gwybod ichi am y cynnydd a wneir. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder am gyfeirnod yn y dyfodol.

#### Cam B

6.8 Yn y rhan fwyaf o achosion, byddem yn disgwyl bod eich pryder yn cael ei ddatrys yn anffurfiol. Os teimlwch na ymdriniwyd â'ch pryder cychwynnol yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

6.9 Byddem yn disgwyl i chi anelu at wneud hyn o fewn pum niwrnod ysgol o dderbyn ymateb i'ch pryder gan ei fod er budd pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosib. Mae yna hefyd ffurflen ynghlwm (Atodiad B) y gallech fod yn ddefnyddiol. Os ydych chi'n ddisgybl, byddwn yn egluro'r ffurflen atoch chi, yn eich helpu i gwblhau a 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, a gyfeirir at yr ysgol, i ofyn i'ch ymchwiliad gael ei ymchwilio.

6.11 Ym mhob achos, gall aelod o'r Tim Rheoli eich helpu i gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.

6.12 Os ydych chi'n ymwneud â chwyn mewn unrhyw fodd, bydd aelod o'r Tim Rheoli yn egluro beth fydd yn digwydd a'r math o help sydd ar gael i chi.

6.13 Bydd aelod o'r Tim Rheoli yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Bydd yr amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch cwyn yn cael eu cytuno â chi. Byddwn yn anelu at gael cyfarfod gyda chi ac i egluro beth fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr. Bydd person dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad a bydd yn rhoi gwybod i chi beth yw'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod ysgol i'w gwblhau.

#### Cam C

6.14 Yn anaml y bydd cwyn yn symud ymlaen ymhellach. Fodd bynnag, os ydych chi'n dal i deimlo nad yw eich cwyn wedi'i drin yn deg, dylech ysgrifennu, trwy gyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y llywodraethwyr sy'n nodi'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn i gyd eto.

6.15 Os yw'n well gennych, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu unrhyw aelod o'r Tim Rheoli a fydd yn ysgrifennu'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau eich hun, fyddai'n datrys y broblem. Fel rheol, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol o dderbyn ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau neu bydd y nodiadau yn cael eu darllen yn ôl atoch ac yna gofynnir iddynt eu harwyddo fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y bydd y gŵyn yn cael ei thrin a

bydd yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Fel arfer bydd y pwyllgor cwynion yn cael cyfarfod gyda chi o fewn 15 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthyfch pryd y mae'n rhaid derbyn yr holl dystiolaeth a dogfennau sydd i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n cymryd rhan yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael eu diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi cytuno â chi ynghylch pryd a ble y cynhelir y cyfarfod a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen, er mwyn caniatáu argaeledd pobl, casglu tystiolaeth neu geisio cyngor. Yn yr achos hwn, bydd y person sy'n delio â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd gyda chi.

6.17 Fel rheol, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted ag y bo modd, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os ydych chi'n gofyn am ail-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor yn credu ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi dianghenraid.

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

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o bob sgwrs a thrafodaethau at ddibenion cyfeirio ac adolygu yn y dyfodol gan y corff llywodraethol llawn. Bydd y cofnodion hyn yn cael eu cadw am o leiaf saith mlynedd.

6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethol sydd a'r penderfyniad terfynol ar gwynion.

## **7. Amgylchiadau arbennig**

7.1 Lle gwneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol, bydd y weithdrefn gwynion yn cael ei chymhwyso'n wahanol.

i Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

Cyfeirir y pryder neu'r gwyn at gadeirydd y llywodraethwyr i'w harchwilio. Fel arall, gall y cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i'w archwilio. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

ii. Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr

Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael ei hysbysu a bydd yn ymchwilio iddo neu gall ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iii. Cadeirydd llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr

Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iv. Y corff llywodraethu cyfan

Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol. Fel rheol, bydd yr awdurdodau yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i ymchwilio'n annibynnol i'r gŵyn.

v. Y pennaeth

Bydd y pryder neu'r cwyn yn cael ei gyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn ymgymryd â'r ymchwiliad neu gall ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

7.2 Ym mhob achos bydd yr ysgol a'r corff llywodraethol yn sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

## **8. Ein hymrwymiad i chi**

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

8.2 Os bydd angen help arnoch i wneud eich pryderon yn hysbys byddwn yn ceisio'ch cynorthwyo. Os ydych chi'n berson ifanc ac mae angen cymorth ychwanegol arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth eirioli a chynngor cenedlaethol i blant a phobl ifanc. Gellir cael mynediad at gyngor a chymorth hefyd gan Gomisiynydd Plant Cymru.

Gellir cysylltu â MEIC trwy ffôn rhad ac am ddim: 0808 802 3456, neu destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn yn cael ei weithredu 24 awr y dydd.

Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy rydd rhad ac am ddim: 0808 801 1000 (dydd Llun i ddydd Gwener, 9 a.m. i 5c.m.), testun: 80 800 (dechreuwch eich neges gyda COM) neu e-bostiwch: [advice@childcomwales.org](mailto:advice@childcomwales.org) .uk

Dyddiad cymeradwyo'r polisi: Mehefin 2019

Llofnod (Llywodraethwr): \_\_\_\_\_

Llofnod Pennaeth: \_\_\_\_\_

Dyddiad adolygu'r polisi: Mehefin 2021

