



**Ysgol Mynydd Bychan**



## **Gweithdrefn Cyflwyno Cwyn**

### **Cyflwyniad**

1.1 Mae Ysgol Mynydd Bychan yn ysgol gynradd Gymraeg. Mae'n ymdrechu i ddarparu'r addysg orau posibl i'r plant sydd yn ei gofal. Mae gan ein hathrawon gymwysterau da, maent yn brofiadol yn eu maes, yn uchel eu parch a hefyd yn ofalus o'r plant ac yn dymuno eu cynorthwyo ym mhob ffordd bosibl.

1.2 Ond, er hyn, mae camddealltwriaeth yn gallu digwydd ym mhob sefydliad o bryd i'w gilydd. Fe allai hyn arwain at achos pan fydd rhiant yn dymuno mynegi consyrn neu bryder. Dyw mynegi pryder ddim yn gyfystyr â gwneud cynwys swyddogol, ac ni ddylai'r rhiant na'r ysgol drin y mater yn yr un ffordd. Dim ond canran fechan iawn o'r pryderon hyn sydd angen eu harchwilio trwy ddulliau gweithdrefn ffurfiol.

1.3 Mae Ysgol Mynydd Bychan wedi gwneud ymrwymiad i ddelio gyda chwynion mewn ffordd effeithiol. Ein nod yw cynnig eglurhad am unrhyw faterion nad ydych yn siŵr amdanynt. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaethpwyd gennym a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw er mwyn gwella'r hyn a wnawn.

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

1.5 Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol hon wedi cael ei chymryd o Gylchlythyr Llywodraeth Cymru 11/2012, o'r enw "Gweithdrefnau Cwyno ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru". Dylid darllen y weithdrefn gwyno hon law yn llaw gyda'r cylchlythyr hwn, a bydd yr egwyddorion ynddo yn cynnig canllaw ar ei chyfer.

### **Dilyn y weithdrefn**

1.6 Pan fydd gennych chi bryder neu pan fyddwch yn gwneud cynwys, byddwn yn ymateb trwy gyfrwng y ffordd a ddisgrifir gennym isod fel arfer. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu ynghylch materion na fyddant yn cael eu penderfynu gan yr ysgol, ac os felly, byddwn yn dweud wrthy'ch pwy y dylech gyfeirio eich cynwys atynt. Ar adegau eraill, efallai y byddwch yn pryderu ynghylch materion a fydd yn destun gweithdrefnau eraill, ac os felly, byddwn yn rhoi esboniad i chi ynghylch sut y bydd eich pryder yn cael ei drin.

1.7 Os bydd eich pryder neu'ch cynwys yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio gyda nhw er mwyn penderfynu sut y dylid rhoi sylw i'ch cynwys.

### **Cysylltu am y tro cyntaf**

1.8 Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os na fyddwch yn fodlon gyda'n hymateb, bydd modd i chi gwyno gan ddefnyddio'r

weithdrefn a ddisgrifir gennym isod. Bydd modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn gyflym, trwy siarad gyda'r unigolyn perthnasol yn yr ysgol, heb yr angen i ddilyn gweithdrefn ffurfiol.

### **Yr hyn y byddwn yn ei ddisgwyl gennych chi**

1.9 Credwn bod gan bob cwynwr yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol. Yn ogystal, ni fyddwn yn goddef galwadau afresymol neu gwyno blinderus neu ddyfalbarhad afresymol.

## **2. Ymateb i bryder neu chwyn**

- 2.1 Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a'ch cwynion mewn ffordd agored a theg.
- 2.2 Bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pawb dan sylw bob amser, gan wneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.
- 2.3 Efallai y bydd modd ymestyn yr amserlenni er mwyn delio gyda'ch pryderon neu'ch cwynion ar ôl cael trafodaeth gyda chi.
- 2.4 Efallai y byddwn yn gofyn i'r awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol am gyngor pan fo hynny'n briodol.
- 2.5 Efallai y bydd rhai mathau o bryderon neu gwynion yn arwain at faterion y bydd yn rhaid delio gyda nhw mewn ffordd arall (ac eithrio'r polisi cwynion hwn), ac os felly, byddwn yn esbonio'r rheswm dros hyn, gan ddweud wrthy'ch pa gamau fydd yn cael eu cymryd.
- 2.6 Bydd y corff llywodraethu yn cadw cofnodion o'r dogfennau a ddefnyddir er mwyn ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl delio gydag ef/hi. Cedwir cofnodion yn yr ysgol a byddant yn cael eu hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd er mwyn penderfynu a fydd angen eu cadw am gyfnod hwy.
- 2.7 Cofnodir cwynion dienw a wneir, ond bydd unrhyw benderfyniad i ymchwilio iddynt yn destun disgrisiwn yr ysgol, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.
- 2.8 Pan ystyrir mai'r unig reswm dros wneud cwyn oedd er mwyn peri niwed neu sarhad i unigolion neu i'r ysgol, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a wneir a'r camau a fydd yn cael eu cymryd, gan gynnwys y rhesymau dros beidio cymryd unrhyw gamau.

### 3. Ateb eich pryder neu'ch cwyn

3.1 Os ydych yn ddisgybl, bydd modd i chi fynegi'ch pryderon i gynrychiolydd eich cyngor ysgol neu athro a ddewiswyd er mwyn delio gyda phryderon disgyblion. Ni fydd hyn yn eich atal rhag mynegi cwyn yn ddiweddarach os byddwch yn teimlo nad oes sylw cywir wedi cael ei roi i'r mater(ion) yr ydych wedi'i godi/wedi'u codi.

3.2 Byddwn yn ceisio'ch hysbysu o'r hyn yr ydym wedi ei wneud neu'r hyn yr ydym yn ei wneud am eich pryder cyn pen 10 diwrnod ysgol fel arfer, ond os na fydd modd i ni wneud hyn, byddwn yn siarad gyda chi, gan gytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

3.3 Bydd yr unigolyn sy'n goruchwyllo eich pryder neu'ch cwyn yn rhoi gwybodaeth i chi am y cynnydd sy'n cael ei sicrhau. Yn ogystal, bydd yr unigolyn hwn yn cadw cofnod o'r pryder er mwyn gallu cyfeirio ato yn y dyfodol. .

3.4 Ar gyfer disgyblion dan 16 oed ac os ydych yn dymuno mynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn i ni gynnwys eich rhiant(rhieni) neu'ch gofalwr(gofalwyr). Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac os ydych yn gysylltiedig â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant(rhieni) neu'ch gofalwr(gofalwyr) i fod yn gysylltiedig ac i fynychu unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

3.5 Wrth ddelio â chwynion bydd angen dilyn y camau canlynol. Y bwriad yw delio gyda'r mwyafrif o gwynion yn y camau cyntaf. Mae tri cham i'r cwynion ar lefel ysgol.

Cam 1	Cam anffurfiol	Y bwriad yw datrys y mwyafrif helaeth o bryderon yn anffurfiol.
Cam 2	Ymchwiliad y pennaeth	Os na lwyddir i ddatrys y broblem yn anffurfiol, dylid hysbysu'r pennaeth yn ysgrifenedig, a bydd hi'n gwneud ymchwiliad ffurfiol.
Cam 3	Adolygiad y Corff Llywodraethu	Os na fydd cam 1 a cham 2 wedi bodloni'r rhieni dylid hysbysu'r Corff Llywodraethu yn ysgrifenedig, a bydd y llywodraethwyr yn mynd ati i ddilyn trefn ffurfiol er mwyn darganfod y ffeithiau, datrys y cwyn os yw'n bosibl, ac argymhell pa gamau y gellid eu cymryd er mwyn osgoi digwyddiad cyffelyb yn y dyfodol, os yw hynny'n briodol.

Os na fydd y person sydd wedi gwneud y cwyn yn fodlon gyda chanlyniad adolygiad y Corff Llywodraethu, gellir cymryd dau gam ychwanegol. Bwriad y camau hyn yw adolygu'r ffordd y trafodwyd y cwyn; nid ail-wrandawriad o'r cwyn ydyn nhw.

Cam 4	Adolygiad y Cyngor Sir	Adolygu Gweithdrefnau
Cam 5	Adolygiad Llywodraeth y Cynulliad	Adolygu gweithdrefnau

## **Amgylchiadau arbennig**

4.1 Pan wneir cwyn am unrhyw rai o'r canlynol, gweithredir y weithdrefn gwynion mewn ffordd wahanol.

i. Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

Cyfeirir y pryder neu'r gŵyn at Gadeirydd y llywodraethwyr er mwyn iddo/iddi ymchwilio iddo. Neu, gall y Cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall er mwyn iddynt ymchwilio iddo. Bydd y camau o Gam B y weithdrefn gwynion ac ymlaen yn berthnasol.

ii. Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r Pennaeth a Chadeirydd y llywodraethwyr

Hysbysir Is-Gadeirydd y llywodraethwyr a bydd yn ymchwilio i'r mater neu fe all ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y camau o Gam B y weithdrefn gwynion ac ymlaen yn berthnasol.

iii. Cadeirydd y 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 y weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iv. Y corff llywodraethu llawn

Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu, a fydd yn hysbysu'r Pennaeth, Cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol a, phan fo hynny'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel arfer, bydd yr awdurdodau yn cytuno ar y trefniadau er mwyn cynnal ymchwiliad annibynnol o'r gŵyn gyda'r corff llywodraethu.

v. Y Pennaeth

Cyfeirir y pryder neu'r gŵyn at Gadeirydd y llywodraethwyr, a fydd yn cynnal yr ymchwiliad neu a fydd yn penderfynu dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y camau o Gam B y weithdrefn gwynion ac ymlaen yn berthnasol.

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

## **Ein hymrwymiad ni i chi**

5.1 Byddwn yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a phan fyddwn wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu wrthynt.

5.2 Os bydd angen help arnoch er mwyn cyfleu eich 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 er mwyn cynnig cyngor ac eiriolaeth i blant a phobl ifanc. Yn ogystal, mae modd cael cyngor a chymorth gan Gomisiynydd Plant Cymru.

5.3 Mae'r corff llywodraethu wedi ymgynghori gyda staff a disgyblion ynghylch y polisi hwn, a bydd yn cynnal gweithgarwch ymgynghori pellach os gwneir unrhyw ddiwygiadau iddo yn dyfodol.

Mae modd cysylltu â MEIC trwy ffonio'r rhif rhadffôn: 0808 802 3456, neu anfon neges destun at: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 y dydd.

Mae modd cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru trwy ffonio'r rhif rhadffôn: 0808 801 1000 (Dydd Llun i ddydd Gwener, 9a.m. tan 5p.m.), anfon neges destun at: 80 800 (gan nodi COM ar ddechrau'r neges) neu anfon neges e- bost at: [advice@childcomwales.org.uk](mailto:advice@childcomwales.org.uk)



