



POLISI GWEITHDREFNAU CWYNO

CYFLWYNIAD

Mae Ysgol Gyfun Y Strade 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.

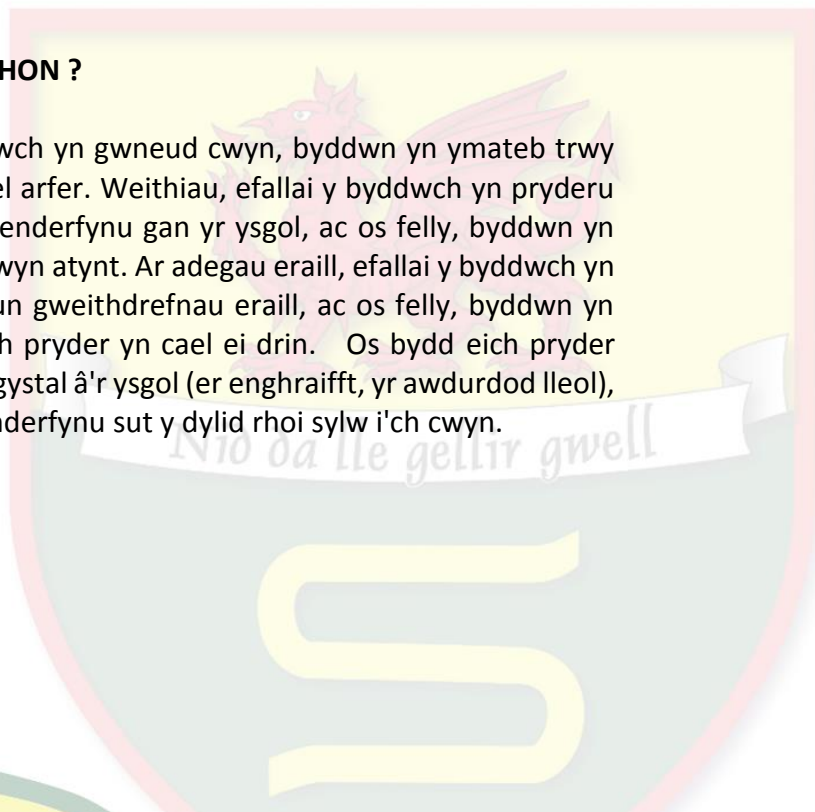
Ein diffiniad o gŵyn yw 'mynegi anfodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol neu aelod o'i staff, sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol.'

Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod modd i unrhyw un y mae ganddynt ddiddordeb yn yr ysgol, fynegi pryder, ac y bydd modd iddynt wneud hynny gan deimlo'n hyderus y bydd yn cael ei glywed, ac os bydd sail gadarn iddo, rhoddir sylw iddo mewn ffordd briodol ac amserol.

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.

PRYD Y DYLLID DEFNYDDIO'R WEITHDREFN HON ?

Pan fydd gennych chi bryder neu pan fyddwch yn gwneud cwyn, 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 wrthych pwy y dylech gyfeirio eich cwyn 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. Os bydd eich pryder neu'ch cwyn 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 cwyn.





A YDYCH WEDI GOFYN I NI ETO?

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

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.

EIN DULL GWEITHREDU NI ER MWYN ATEB EICH PRYDER NEU'CH CWYN

- Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a'ch cwynion mewn ffordd agored a theg.
- Bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pawb dan sylw bob amser, gan wneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.
- Efallai y bydd modd ymestyn yr amserlenni er mwyn delio gyda'ch pryderon neu'ch cwynion ar ôl cael trafodaeth gyda chi.
- Efallai y byddwn yn gofyn i'r awdurdod lleol am gyngor pan fo hynny'n briodol.
- 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 wrthyfych pa gamau fydd yn cael eu cymryd.
- 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.
- Cofnodir cwynion dienw a wneir, ond bydd unrhyw benderfyniad i ymchwilio iddynt yn destun disgrisiwn yr ysgol, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.
- 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.



ATEB EICH PRYDER NEU'CH CWYN

Mae'r siart yn **Atodiad A** yn dangos beth all ddigwydd pan fyddwch chi'n gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. Ceir hyd at dri Cham: A, B a C. Bydd modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn ystod Camau A neu B. Bydd modd i chi ddod â pherthynas neu gydymaith gyda chi i'ch cynorthwyo ar unrhyw adeg yn ystod y broses, ond disgwylir i chi siarad ar ran eich hun. Fodd bynnag, pan fo'r cwynwr yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol bod y cydymaith yn siarad ar eu rhan a/neu'n cynghori'r disgybl.

Cyn belled ag y bo modd, rhoddir sylw i'ch pryder neu'ch cwyn mewn ffordd gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd achlysuron yn codi pan fydd angen i'r unigolyn sy'n delio gyda'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall yn yr ysgol gael gwybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn gallu rhoi sylw priodol iddo/iddi.

Os ydych yn ddisgybl 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.

CAM A

- Os oes gennych chi bryder, bydd modd i chi ei datrys yn gyflym yn aml trwy siarad ag athro neu Bennaeth Blwyddyn eich plentyn. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted ag y gallwch; fel arfer, byddem yn disgwyl i chi fynegi'ch pryder cyn pen 10 diwrnod ysgol o unrhyw ddigwyddiad. Po fwyaf o amser y byddwch yn aros, yr anoddaf y bydd hi efallai i'r sawl dan sylw i ddelio â'r mater mewn ffordd effeithiol.
- Os ydych yn ddisgybl, bydd modd i chi fynegi'ch pryderon i gynrychiolydd eich cyngor ysgol, tiwtor dosbarth, Pennaeth Safonau neu'r Pennaeth Cynorthwyol priodol. 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.
- 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.
- 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.



CAM B – PENNAETH YN YSTYRIED Y GWYN

- Ym mwyafrif yr achosion, byddem yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys mewn ffordd anffurfiol. Os byddwch o'r farn na ddeliwyd gyda'ch pryder cychwynnol mewn ffordd briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn i'r Pennaeth mewn ffurf ysgrifenedig.
- Byddem yn disgwyl i chi geisio gwneud **hyn cyn pen pum diwrnod ysgol o gael ymateb i'ch pryder gan ei bod er budd pawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted ag y bo modd**. Mae ffurflen safonol ar gael o'r swyddfa a allai fod yn ddefnyddiol i chi
- Rhoddir cyfle i'r achwynydd gyfarfod â'r Pennaeth i drafod eich cwyn. Cytunir ar amserlenni er mwyn delio gyda'ch cwyn gyda chi, fel arfer, cyn pen 10 diwrnod ysgol o gael eich llythyr. Bydd unigolyn dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn eich hysbysu o'r canlyniadau mewn ffurf ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod ysgol o'i gwblhau.

CAM C

- Mae'n anarferol i gŵyn symud ymlaen i gam pellach. Fodd bynnag, os byddwch o'r farn o hyd na roddwyd sylw teg i'ch cwyn, dylech ysgrifennu, trwy gyfeiriad yr ysgol, at Gadeirydd y llywodraethwyr, gan nodi'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Ni fydd yn rhaid i chi nodi holl fanylion eich cwyn eto.
- Os oes yn well gennych, yn hytrach nag anfon llythyr neu neges e-bost, bydd modd i chi siarad gyda Chadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn nodi'r hyn a drafodwyd a'r hyn a fyddai'n datrys y broblem, yn eich geiriau chi. Fel arfer, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn cyn pen pum diwrnod ysgol o gael ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau neu darllenir y nodiadau i chi ac yna, gofynnir i chi eu llofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn eich hysbysu o'r ffordd y bydd eich cwyn yn cael ei thrin a byddwn yn anfon llythyr atoch er mwyn cadarnhau hyn. Fel arfer, bydd y pwyllgor cwynion yn cael cyfarfod gyda chi cyn pen 15 diwrnod ysgol o gael eich llythyr.
- Yn ogystal, bydd y llythyr yn nodi erbyn pryd y bydd angen cael yr holl dystiolaeth a'r ddogfennaeth a fydd yn cael ei hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n gysylltiedig yn cael gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i sicrhau preifatrwydd o ran gwybodaeth yn cael eu diogelu. Yn ogystal, bydd y llythyr yn cofnodi'r hyn y gwnaethom ei gytuno gyda chi ynghylch pryd a ble y cynhelir y cyfarfod, a'r hyn a fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen er mwyn galluogi pobl i fod ar gael, er mwyn casglu tystiolaeth neu er mwyn ceisio cyngor. Os felly, bydd yr unigolyn sy'n delio gyda'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad newydd ar gyfer y cyfarfod gyda chi.
- Fel arfer, er mwyn delio gyda'r gŵyn mor gyflym ag y bo modd, ni fydd y pwyllgor cwynion yn ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn i'r cyfarfod gael ei ad-drefnu fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor o'r farn ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ynghylch y gŵyn yn eich absenoldeb, er mwyn osgoi unrhyw oedi dianghenraid.



- Byddwn yn ysgrifennu atoch cyn pen 10 diwrnod ysgol o'r cyfarfod, gan esbonio canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.
- Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a'r trafodaethau er mwyn i'r corff llywodraethu llawn allu cyfeirio atynt yn y dyfodol a'u hadolygu. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.
- Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu fydd â'r gair olaf ynghylch cwynion.

AMGYLCHIADAU ARBENNIG

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

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

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

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

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.

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

Diweddarwyd:	
Derbyniwyd gan y Corff Llywodraethol:	
Llofnod y Cadeirydd:	

