Ysgol Henblas Llangristiolus

Gweithdrefn Gwynion

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ysgol Henblas, Llangristiolus yn ymrwymedig i fynd i'r afael â chwynion yn effeithiol. Anelwn at egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr ohonynt. Os yn bosibl, byddwn yn gwneud yn iawn am unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud ac yn ymddiheuro. Anelwn at ddysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn rydym yn ei wneud.

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 gwynion hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac yn ffordd o sicrhau y gall unrhyw un â buddiant yn yr ysgol godi pryder, gyda hyder y bydd yn cael ei glywed ac os oes sail dda y tu ôl iddo, yr eir i'r afael ag ef yn briodol ac yn amserol.

2. Pa bryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Pan fo gennych bryder neu gŵyn, byddwn gan amlaf yn ymateb yn y ffordd yr eglurwn isod. Weithiau efallai y byddwch yn bryderus ynghylch materion na benderfynir gan yr ysgol, ac yn yr achos hwn byddwn yn dweud wrthoch chi at bwy i gwyno. Ar amseroedd eraill, efallai y byddwch yn bryderus ynghylch materion yr ymdrinnir â hwy gan weithdrefnau eraill, ac yn yr achos hwn byddwn yn egluro i chi sut yr eir i'r afael â'ch pryder.

2.2 Os yw eich pryder neu'ch cwyn am gorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio â nhw i benderfynu sut i ymdrin â'ch pryder.

3. A ydych 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'n hymateb yna gallwch wneud cwyn yn defnyddio'r weithdrefn rydym yn ei disgrifio isod. Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb yr angen i ddefnyddio gweithdrefn ffurfiol.

4. Beth ydym yn ei ddisgwyl gennych

4.1 Rydym yn credu bod gan bob cwynwr yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu, ond mae gan staff a llywodraethwyr ysgol yr un hawl. Disgwyliwn i chi fod yn foneddigaidd ac yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, difrïol neu anrhesymol. Ni fyddwn ychwaith yn goddef galwadau afresymol, dyfalwch afresymol neu gwyno blinderus.

5. Ein dull gweithredu i ateb eich pryder neu'ch cwyn

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

5.2 Bydd yr ysgol bob amser yn parchu hawliau a theimladau'r sawl sydd ynghlwm â'r pryder neu'r cwyn ac yn gwneud pob ymdrech i amddiffyn gwybodaeth gyfrinachol.

5.3 Efallai y bydd angen rhoi estyniad ar derfynau amser ar gyfer ymdrin â'ch pryderon neu gwynion yn dilyn trafodaeth gyda chi.

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

5.5 Efallai y bydd rhai mathau o bryderon neu gwynion yn codi problemau y mae'n rhaid ymdrin â hwy mewn ffordd arall (ar wahân i'r polisi cwynion hwn). Yn yr achos hwn, byddwn yn egluro pam, ac yn dweud pa gamau fydd yn cael eu cymryd.

5.6 Am saith mlynedd ar ôl ymdrin â'ch pryder neu'ch cwyn, bydd y corff llywodraethol yn cadw cofnodion dogfennau a ddefnyddiwyd i ymchwilio i'r pryder neu'r gŵyn. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol ac yn cael eu hadolygu gan y corff llywodraethol ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am fwy o amser.

5.7 Bydd cwynion sy'n cael eu gwneud yn ddienw'n cael eu cofnodi ond bydd ymchwiliad ar ddisgresiwn yr ysgol yn dibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Lle'r ystyrir bod cwynion ond wedi cael eu gwneud i achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu'r ysgol, bydd y corff llywodraethol yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau sy'n cael eu gwneud a pha gamau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'beidio â gweithredu'.

6. Ateb eich pryder neu'ch cwyn

6.1 Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos beth gall ddigwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn neu'n codi pryder. Mae hyd at dri cham: A, B a C. Gellir datrys y mwyafrif o gwynion yng Ngham A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu gydymaith â chi i'ch cefnogi ar unrhyw amser yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad dros eich hun. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod pan fo'r cwynwr yn ddisgybl ei bod yn rhesymol i'r cydymaith siarad ar ei ran ac/neu i gynghori'r disgybl.

6.2 Cyn belled ag y bo'n bosibl, ymdrinnir â'ch pryder neu'ch cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, gall fod achlysuron lle bydd angen i'r unigolyn sy'n ymdrin 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 gallu gweithredu'n briodol.

6.3 Os ydych yn ddisgybl dan 16 sy'n dymuno codi pryder neu gŵyn, byddwn yn gofyn am ganiatâd cyn ein bod yn ymglymu'ch rhiant/rhieni neu ofalwr/gofalwyr. Os ydych yn ddisgybl dan 16 ac ynghlwm â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant/rhieni neu ofalwr/ofalwyr ddod ynghlwm â'r mater ac i fynychu unrhyw drafodaeth neu gyfweliad â chi.

Cam A

6.4 Os oes gennych bryder, gallwch ei ddatrys yn gyflym drwy siarad ag athro neu [enw person dynodedig yr ysgol]. Dylech godi eich pryder cyn gynted â phosibl; byddem gan amlaf yn disgwyl i chi godi eich problem o fewn 10 diwrnod o unrhyw ddigwyddiad. Po hiraf y byddwch chi'n ei adael yr anoddaf y gallai fod i'r rhai sy'n ymwneud ag ef fynd i'r afael â'r mater yn effeithiol.

6.5 Os ydych yn ddisgybl, gallwch godi eich pryderon â'ch cynrychiolydd cyngor ysgol, tiwtor dosbarth neu berson a ddewisir i ymdrin â phryderon disgyblion (fel y bo'n briodol i'r ysgol). Ni fydd hyn yn eich rhwystro'n hwyrach ymlaen rhag codi pryder os ydych yn teimlo nad yw'r broblem/problemau rydych wedi'u codi wedi eu hymdrin â nhw'n briodol.

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

6.7 Bydd yr unigolyn sy'n arolygu'ch pryder neu'ch cwyn yn eich diweddaru ar y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd y person hwn hefyd yn cadw log o'r pryder i gyfeirio ato yn y dyfodol.

Cam B

6.8 Yn y rhan fwyaf o achosion, byddem yn disgwyl i'ch cwyn gael ei datrys yn anffurfiol. Os ydych yn teimlo nad yw eich pryder cychwynnol wedi'i ymdrin ag ef yn briodol, dylech roi eich cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

6.9 Byddem yn disgwyl i chi anelu at wneud hyn **o fewn pum diwrnod ysgol o dderbyn ymateb i'ch cwyn gan ei fod ym muddiant pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosibl.** Mae hefyd ffurflen ynghlwm (**Atodiad B**) y gallai fod o ddefnydd i chi. Os ydych yn ddisgybl, byddwn yn egluro'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w chwblhau ac yn rhoi copi i chi.

6.10 Os yw eich cwyn ynglŷn â'r pennaeth, dylech ei rhoi'n ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, gyda chyfeiriad yr ysgol arni, i ofyn iddi gael ei hymchwilio.

6.11 Ym mhob achos, gall Mrs A. Weightman eich cynorthwyo i roi eich cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.

6.12 Os ydych ynghlwm mewn unrhyw ffordd â chwyn, bydd Mrs A. Weightman yn egluro beth fydd yn digwydd a'r math o help sydd ar gael i chi.

6.13 Bydd Mrs A. Weightman yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Bydd amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch cwyn yn cael eu cytuno â chi. Byddwn yn anelu at gael cyfarfod â chi ac i egluro beth fydd yn digwydd gan amlaf o fewn 10 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr. Bydd unigolyn dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn eich hysbysu o'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod o'i gwblhau.

Cam C

6.14 Yn anaml iawn bydd cwyn yn mynd ymhellach. Fodd bynnag, os ydych yn teimlo nad yw eich cwyn wedi cael ei hymdrin â hi'n deg, dylech ysgrifennu, drwy gyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y

llywodraethwyr yn amlinellu'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethol ystyried eich cwyn. Nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn i lawr eto.

6.15 Os oes well gennych, yn hytrach nag anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu Mrs Weightman a fydd yn ysgrifennu'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau eich hun, fyddai'n datrys y broblem. Byddem gan amlaf yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol o dderbyn ymateb yr ysgol. Bydd gofyn i chi ddarllen y nodiadau neu bydd y nodiadau'n cael eu darllen yn ôl i chi ac yna bydd gofyn i chi eu llofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddwedwyd. Byddwn yn eich hysbysu o sut fydd y gŵyn yn cael ei hymdrin â hi ac yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Bydd y pwyllgor cwynion gan amlaf yn cael cyfarfod â chi o fewn 15 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych pan mae'n rhaid derbyn yr holl dystiolaeth a dogfennaeth i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sydd ynghlwm yn gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael eu hamddiffyn. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi beth rydym wedi'i gytuno â chi ynglŷn â phryd a ble bydd y cyfarfod yn digwydd a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen i ganiatáu ar gyfer argaeledd pobl, i gasglu tystiolaeth neu i ymofyn am gyngor. Yn yr achos hwn, bydd y person sy'n ymdrin â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd â chi.

6.17 Gan amlaf, er mwyn ymdrin â'r gŵyn cyn gynted â phosibl, ni fydd y pwyllgor cwynion yn ail-drefnu'r cyfarfod mwy nag unwaith. Os ydych yn gofyn i gael ail-drefnu'r cyfarfod mwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor yn meddwl ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb er mwyn osgoi oedi dianghenraid.

6.18 Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod ysgol o'r cyfarfod yn egluro canlyniad yr ystyriaeth a roddodd pwyllgor cwynion y corff llywodraethol.

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o bob sgwrs a thrafodaeth at ddiben cyfeirio yn y dyfodol ac adolygiad 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 yw'r canolwr olaf yn achos cwynion.

7. Amgylchiadau arbennig

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

i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr** Cyfeirir y pryder neu'r gŵyn at gadeirydd y llywodraethwyr ar gyfer ymchwiliad. Efallai y bydd y cadeirydd fel arall yn dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i'w ymchwilio. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn cymhwyso.

ii. **Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr** Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael ei hysbysu ac yn ei ymchwilio neu efallai yn ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn cymhwyso.

iii. **Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr** Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethol a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Bydd Cam C o'r weithdrefn gwynion yna'n cymhwyso.

iv. **Corff llywodraethol llawn** Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethol a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol, a ble bo'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Bydd yr awdurdodau gan amlaf yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethol ar gyfer archwiliad annibynnol o'r gŵyn.

v. **Y pennaeth** Cyfeirir y pryder neu'r gŵyn 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 cymhwyso.

7.2 Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethol yn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion mewn modd diduedd, agored a theg.

8. Ein hymrwymiad i chi

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

8.2 Os oes angen cymorth arnoch i fynegi'ch pryderon, byddwn yn ceisio eich cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc ac angen cymorth ychwanegol, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth eiriolaeth a chyngor i blant a phobl ifanc. Gellir hefyd cael mynediad at gyngor a chymorth gan Gomisiynydd Plant Cymru.

8.3 Mae'r corff llywodraethol wedi ymgynghori â staff a disgyblion ar y polisi hwn a bydd yn ymgynghori ymhellach os gwneir unrhyw ddiwygiadau yn y dyfodol.

Llofnod cadeirydd y llywodraethwyr ar ran y corff llywodraethol:

....

Dyddiad cymeradwyo: .... (gan y corff llywodraethol llawn)

Dyddiad adolygu: ....

Dyddiad yr anfonwyd i'r awdurdod lleol: ....

Gellir cysylltu â MEIC drwy radffôn: 0808 802 3456 neu drwy neges destun: 84001. Gweithredir y gwasanaeth hwn 24 awr y dydd. Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy radffôn: 0808 801 1000 (Llun i Gwener 9yb i 5yh), drwy neges destun: 80 800 (dechreuwch eich neges gyda COM), neu dros e-bost: advice@childcomwales.org.uk.