



1. Cyd-destun cyfreithiol

Mae'r gweithdrefnau hyn wedi eu datblygu mewn cydymffurfiaid â gofynion adran 29 o Ddeddf Addysg 2002.

Wrth ddatblygu'r gweithdrefnau rhoddwyd ystyriaeth i'r canllawiau a gynhwysir yn Cylchlythyr Cynulliad Cenedlaethol Cymru Rhif 03/2004 (Gweithdrefnau Cwyno Cyrff Llywodraethu Ysgolion).

2. Diben ein gweithdrefnau cwyno

Llunnir y gweithdrefnau i sicrhau bod unrhyw un sydd â diddordeb yn ein hysgol (rhieni, disgyblion, aelodau staff, llywodraethwyr, aelodau o'r gymuned leol ac eraill) yn gallu mynegi pryder gyda'r hyder y caiff ystyriaeth ddifrifol a diduedd ac, os yn gŵyn o sylwedd, y caiff sylw addas ac amserol.

3. Gweithdrefnau eraill

Nid yw'r materion isod yn gynwysedig yn y gweithdrefnau dan sylw.

- Gwrthod mynediad i ddisgybl i'r ysgol.
- Gwahardd disgybl o'r ysgol.
- Disgyblaeth staff.
- Amddiffyn plant.
- Cwynion am y cwricwlwm.
- Cwynion am addysg grefyddol neu addoliad.
- Darpariaeth ar gyfer disgyblion gydag Anghenion Addysgol Arbennig.
- Cludiant

Mae'r gweithdrefnau penodol eraill ar gyfer ymdrin â'r materion hyn. Manylion i'w cael o'r ysgol.

Crynhwir y drefn o ystyried pa weithdrefn sy'n addas i gŵyn yn **Atodiad 1**.

4. Egwyddorion sy'n sail i'r gweithdrefnau

Mae'r llywodraethwyr wedi selio'r gweithdrefnau ar yr egwyddorion canlynol:

- Tegwch – i'r achwynydd a'r un a gwynir amdano/i.
- Gwrthrychedd - caiff pob cwyn ei chymryd o ddifrif yn ddiduedd
- Amser - ymdrinnir â phob cwyn yn brydlon ac yn unol ag amserlenni penodol.
- Gwelliant – byddwn yn gwrandao a gweithredu ar gwynion gan ddefnyddio gwybodaeth a gesglir i'n helpu i wella.
- Anffurfioldeb a symlrwydd – disgwylir i bob parti gydweithio tuag at ddatrysiadau derbyniol. Ceisiwn drefn o gymodi.
- Cyfrinachedd – caiff ei barchu ym mhob cam o'r broses.

5. Cyhoeddi'r gweithdrefnau

Cyhoeddir y gweithdrefnau hyn yn y dulliau canlynol:

- Crynodeb yn llawlyfr yr ysgol.
- Copi llawn i unrhyw un sy'n gwneud cais am gopi.
- Caiff pob aelod o staff gopi llawn o'r gweithdrefnau.
- Caiff pob aelod o'r Corff Llywodraethu copi llawn o'r gweithdrefnau.

6. Ymgynghori

Rydym wedi ymgynghori gyda'r canlynol wrth ddatblygu'r gweithdrefnau hyn:

- Staff – mewn cyfarfodydd staff penodol
- Llywodraethwyr - drafftio a chytuno ar y fersiwn terfynol.

Dylid hysbysu unrhyw un y gwneir cwyn yn ei h/erbyn o'r gwyn mor fuan â phosib.

Cwynion Cyffredinol

7.1 Cam 1 – Aelod o staff yn ystyried y gwyn

Er budd pawb mae'n bwysig bod cwynion yn cael eu datrys mor fuan â phosib. Gall y cyswllt cyntaf rhwng achwynydd a'r ysgol fod yn allweddol i'r ffaith os bydd cwyn yn parhau neu gynyddu. I'r perwyl hwn hysbysir pob aelod o staff o'r gweithdrefnau ac maent yn gwybod beth i'w wneud os derbynient gwyn.

O dderbyn cwyn bydd yr aelod o staff naill ai yn ceisio delio gyda'r mater yn uniongyrchol neu yn ei gyfeirio Swyddogion Cwynion/Bennaeth yr ysgol. Mae'r gweithdrefnau yn sicrhau bod aelodau staff yn parchu barn achwynydd sy'n nodi bod ganddo/i anhawster trafod y mater gydag aelod penodol o staff. Yn yr achosion hyn gall y Swyddog Cwynion/Pennaeth gyfeirio'r mater i aelod arall o staff. Pan fydd y gwyn yn ymwneud â'r Pennaeth neu Lywodraethwr bydd y Swyddog Cwynion yn cyfeirio'r mater i Gadeirydd y Llywodraethwyr. Dylai'r Cadeirydd hysbysu'r Pennaeth o'r gwyn mor fuan â phosib.

Os teimla aelod o staff, oherwydd amgylchiadau penodol, na all ddeilio â chwyn, gall y Swyddog Cwynion gyfeirio'r mater i aelod arall o staff. Gall yr aelod staff fod yn uwch aelod staff ond nid oes rhaid. Mae'r gallu i ystyried y gwyn yn wrthrychol a di duedd yn allweddol.

Os cyfeirir cwyn yn y lle cyntaf at Lywodraethwr disgwylir i'r llywodraethwr gyfeirio'r achwynydd at y person priodol a rhoi cyngor ar y gweithdrefnau. Mae'n hanfodol i Lywodraethwyr beidio gweithredu yn annibynnol tu allan i'r gweithdrefnau nac ychwaith ddod yn rhan o achos yn y cam cychwynnol rhag ofn y bydd galw arnynt i wrando ar y gwyn mewn cam diweddarach.

Dylid hysbysu'r achwynydd o ganlyniad yr ymchwiliad gan nodi, os nad ydyw'n fodlon, y cam nesaf y gall ei gymryd yn y broses.

7.2 Cam 2 – Pennaeth yn ystyried y gwyn*

Os yw'r achwynydd yn anfodlon gyda'r ffordd yr ymdriniwyd â'i gwyn yng nghanam 1 neu os yw am barhau â'i gwyn wreiddiol cyfeirir y mater i sylw'r Pennaeth ar gyfer ymchwiliad. Yn y cam hwn mae'n arfer da bod y gwyn yn ysgrifenedig fel bod y sylwedd yn eglur.

Gall y Pennaeth roi'r cyfrifoldeb o goladu gwybodaeth i aelodau arall o staff ond nid y cyfrifoldeb o wneud penderfyniad na pa gamau gweithredu i'w cymryd.

Dylid hysbysu'r achwynydd o ganlyniad yr ymchwiliad (yn llafar neu'n ysgrifenedig) gan nodi, os nad ydyw'n fodlon, y cam nesaf y gall ei gymryd yn y broses.

* Mewn achos lle bydd cwyn am Bennaeth neu Lywodraethwr bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr yn ystyried y gwyn yng ngham 2.

7.3 Cam 3 – Pwyllgor Cwynion y Corff Llywodraethu yn ystyried y gwyn.

Bydd angen i'r achwynydd ysgrifennu at Gadeirydd y Llywodraethwyr yn nodi manylion y gwyn. Bydd y Cadeirydd, neu Lywodraethwr enwebedig, yn cynnull cyfarfod o'r pwyllgor.

Ni ddylai cwyn gael ei chlywed gan y Corff Llywodraethu llawn ar unrhyw gam, gan y gallai effeithio ar wrthrychedd a didueddiad unrhyw banel a sefydlir ar gyfer gwrandawriad disgyblu yn erbyn aelod o staff yn dilyn cwyn difrifol.

Bydd y Corff Llywodraethu'n apwyntio pwyllgor o dri gyda phwerau datganoledig i wrando cwynion. Ni fydd gan aelodau'r pwyllgor unrhyw ymwneud blaenorol â'r gwyn. Bydd y pwyllgor yn ethol ei Gadeirydd ei hun.

Crynhir y dull tri cham o ddelio gyda chwynion yn **Atodiad 2 a 3**.

Dylai'r dull tri cham a amlinellir uchod fod yn addas ar gyfer y mwyafrif llethol o gwynion cyffredinol.

8. Ymchwilio i gwynion

Byddai rhai cwynion yn ddigon cymhleth neu ddifrifol fel bod rhaid eu hymchwilio'n ffurfiol. Rhoddir ystyriaeth i gydbwysedd yr angen i ymateb yn sydyn gyda'r angen i sicrhau ymchwiliad trylwyr.

Ni fydd y person y gwyn yn ei h/erbyn yn cynnal ymchwiliad nac yn ymwneud â'r gwyn mewn cam diweddarach. Mae'n hanfodol i bawb unwaith y bydd ymchwiliad wedi dechrau, sydd fel arfer yn cynnwys cyfweiliadau, bod popeth yn cael ei gofnodi a'i ddyddio a bod pob tystiolaeth ffurfiol yn cael ei goladu a'i ddadansoddi cyn gwneud penderfyniadau ac adrodd i'r achwynydd.

Disgwylir i'r Pennaeth benderfynu, yn ddibynnol ar natur y gwyn, a ddylid apwyntio ymchwilydd (e.e. aelod hyn o staff, aelod o'r Corff Llywodraethu) neu a ddylai ymchwilio i'r gwyn ei hun.

9. Y Pwyllgor Cwynion

Gall y pwyllgor:

- Ddiystyru'r gwyn yn rhannol neu'n llawn.
- Gytuno â'r gwyn yn rhannol neu'n llawn.
- Benderfynu ar weithredu addas i ddatrys y gwyn.
- Argymhell newidiadau i systemau, polisïau neu weithdrefnau'r ysgol i sicrhau na fydd problemau tebyg yn digwydd eto.

Disgwylir i Lywodraethwyr y gofynnir iddo/i eistedd ar bwyllgor cwynion lynu at nifer o egwyddorion:

- a) Dylai gwrandawriad fod yn annibynnol a diduedd. Ni all Llywodraethwyr eistedd ar banel os oes a wnelo â'r gwyn neu'r amgylchiadau perthnasol. Wrth benderfynu ar y pwyllgor rhoddir ystyriaeth i'r angen am drawstoriad o gategoriâu o Lywodraethwyr ynghyd â bod yn sensitif i hil, rhyw a chrefydd.
- b) Amcan gwrandawriad yw datrys y gwyn a cheisio cymodi rhwng yr achwynydd a'r ysgol.
- c) Bydd y pwyllgor yn sensitif i'r tebygolrwydd bod achwynydd yn nerfus mewn sefyllfa ffurfiol. Sicrheir sefyllfa anffurfiol gymodol.
- d) Cymerir gofal ychwanegol pan fo'r achwynydd yn blentyn i sicrhau amgylchedd addas. Bydd y pwyllgor yn sicrhau y rhoddir ystyriaeth gyfartal i farn plentyn ac oedolion. Os rhiant sy'n cwyno caiff gyfle i nodi pa ran o'r gwrandawriad (os o gwbl) y dylai'r plentyn fynychu.

10. Hysbysu o benderfyniad y pwyllgor

Rhaid i Gadeirydd y pwyllgor sicrhau yr hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig o'r penderfyniad o fewn 5 niwrnod i ddyddiad y gwrandawriad.

11. Rolau a chyfrifoldebau

11.1 Rôl y Clerc

Clerc y Corff Llywodraethu fydd y pwynt cyswllt i'r achwynydd pan fydd cwyn wedi ei chyfeirio at y pwyllgor cwynion. Bydd gofyn iddo/i:

- Drefnu dyddiad, amser a lleoliad ar gyfer gwrandawriad gan sicrhau eu bod yn hwylus i bob parti.
- Gasglu unrhyw ddogfennaeth a'i anfon i bob parti cyn y gwrandawriad.
- Hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig o benderfyniad y pwyllgor.

11.2 Rôl Cadeirydd y Corff Llywodraethu neu'r Llywodraethwr enwebedig. Disgwylir iddo/i:

- Sicrhau bod y gweithdrefnau cywir wedi eu dilyn.
- Hysbysu'r Clerc o'r angen am gyfarfod o'r pwyllgor cwynion (os oes gwrandawriad i fod).

11.3 Rôl Cadeirydd y Pwyllgor Cwynion

Mae gan Gadeirydd y pwyllgor rôl allweddol i sicrhau:

- Y caiff hawliau'r pwyllgor eu hesbonio i bob parti.
- Y caiff pob parti'r cyfle i ddatgan eu hachos a gofyn cwestiynau.
- Y caiff y gwrandawriad ei gynnal mewn awyrgylch anffurfiol gyda'r naill barti yn trin y llall gyda pharch.
- Fod y panel yn wrthrychol, teg ac annibynnol.
- Nad oes gan aelod o'r panel ymwneud blaenorol yn yr achos.
- Y caiff unrhyw ddogfennaeth ei weld gan bob parti;
- Y caiff canfyddiadau allweddol eu gwneud.

11.4 Rôl Gwasanaeth Ysgolion Awdurdod Addysg Gwynedd

Nid oes gan yr AALI rôl statudol i ymchwilio na datrys cwynion am ysgolion. Cyfrifoldeb Corff Llywodraethu'r ysgol ydynt. Os bydd unigolion yn cysylltu gyda'r AALI gyda chwyn am ysgol fe'u cynghorir i gysylltu â'r ysgol a dilyn gweithdrefnau cwyno'r ysgol.

Os na fydd achwynydd yn fodlon gyda chanlyniad gweithdrefnau'r ysgol nid oes hawl i apelio i'r AALI.

11.5 Rôl Llywodraeth Cynulliad Cymru

Os bydd achwynydd yn parhau'n anfodlon gydag ymateb y pwyllgor cwynion mae ganddo/i'r hawl i gyfeirio'r mater i Lywodraeth Cynulliad Cymru ar y sail bod y pwyllgor wedi gweithredu'n afresymol. Gall hyn arwain at gyhoeddi cyfarwyddyd yn erbyn y Corff Llywodraethu.

Nid yw cyfarwyddyd fel arfer yn gwyrddroi penderfyniad y pwyllgor cwynion ond gall fynnu bod Corff Llywodraethu ail ystyried mater neu ei ystyried am y tro cyntaf os yw wedi methu gwneud hynny eisoes, neu ei fod yn diwygio prosesau i sicrhau na fydd yn digwydd eto.

Diffinia'r llysoedd 'afresymol' fel gweithred na fyddai unrhyw awdurdod synhwyrol gydag ystyriaeth briodol o'i gyfrifoldebau wedi ei mabwysiadu.

11.6 Rôl y Comisiynydd Gweinyddiaeth Leol yng Nghymru (Yr Ombwdsmon)

Gorwedd cyfrifoldebau Cyrff Llywodraethu ysgolion tu allan i bwerau'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol. O ganlyniad, os yw achwynydd yn anfodlon gydag ymateb y Corff Llywodraethu, nid yw'n briodol cyfeirio'r gwyn ato.

11.7 Rôl Comisiynydd Plant Cymru

Gall y Comisiynydd adolygu trefniadau delio â chwynion er mwyn sicrhau eu bod yn gweithio'n effeithiol er lles plant.

Mae gan y Comisiynydd yr hawl i fynnu gwybodaeth, esboniadau a chymorth mewn perthynas â'r ymateb i gŵyn benodol.

Nid yw'r Comisiynydd yn cymryd lle'r gweithdrefnau cwyno nac yn gweithredu fel sianel o apêl.

12. Amserlenni

Yn gyffredinol disgwylir delio â chwynion yn unol â'r amserlenni canlynol:

Cwyn Cam 1:

- Ymchwiliad ac ymateb o fewn pum niwrnod ysgol.

Cwyn Cam 2:

- Ymchwiliad ac ymateb Ymchwiliad ac ymateb o fewn pum niwrnod ysgol.

Cwyn Cam 3

- Cydnabyddiaeth ffurfiol o fewn pum niwrnod ysgol.
- Caiff ei ystyried mewn cyfarfod o bwyllgor cwynion y Corff Llywodraethu o fewn 15 niwrnod o'i dderbyn.

- Caiff penderfyniad y pwyllgor, yn cynnwys rhesymau ac unrhyw weithredu o ganlyniad i'r gwyn, ei anfon yn ysgrifenedig at yr achwynydd o fewn 5 diwrnod i gyfarfod y pwyllgor.

Mewn rhai achosion, e.e. rhai cymhleth eithriadol, lle nad yw tyst ar gael o fewn yr amser, cydnabyddir na fydd yn bosib cadw at yr amserlenni uchod. Mewn amgylchiadau o'r fath hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig o'r rhesymau am yr oedi ynghyd â dyddiad ymateb tebygol.

13. Ymwybyddiaeth a hyfforddiant staff

Mae pob aelod o staff yr ysgol wedi derbyn hyfforddiant ar y gweithdrefnau hyn i sicrhau eu bod yn gyfarwydd gyda'u gweithrediad ac ym mha fodd y gallent ddod yn rhan o ddelio â chwyn – yn enwedig yng ngham un.

Bydd pob aelod newydd o staff yn derbyn hyfforddiant ar y gweithdrefnau fel rhan o'u rhaglen anwytho ffurfiol.

14. Ymwybyddiaeth a hyfforddiant llywodraethwyr

Mae pob aelod o'r Corff Llywodraethu wedi cael cyflwyniad ffurfiol i'r canllawiau hyn.

Disgwylir i aelodau'r Corff, yn enwedig y rhai y bydd disgwyl iddynt wasanaethu ar y pwyllgor cwynion, fod yn gyfarwydd gyda chynnwys y gweithdrefnau hyn a chynnwys Cylchlythyr 03/2004 Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

Anogir llywodraethwyr i fynychu cyrsiau hyfforddi a gynigir gan yr AALI ar ddelio â chwynion.

15. Cofnodi, monitro a gwerthuso

Cofnodir pob cwyn (ysgrifenedig) yn ffurfiol. Yn dymhorol bydd y Pennaeth yn paratoi crynodeb i'r Llywodraethwyr o'r cwynion a dderbyniwyd. Bydd yr adroddiadau crynodol hyn yn fodd i lywodraethwyr fonitro:

- Nifer y cwynion.
- Testunau'r cwynion.
- Tueddiadau neu agweddau sy'n peri pryder.

Fel rhan o'r broses monitro gall y Llywodraethwyr werthuso os yw'r gweithdrefnau yn effeithiol.

16. Diogelu data a rhyddid gwybodaeth

Bydd pob cwyn sy'n cynnwys gwybodaeth mewn perthynas â disgyblion unigol, rhieni, aelod o staff, Llywodraethwyr neu unrhyw unigolyn a enwir (neu a ellid ei adnabod o'r wybodaeth yn y gwyn) yn ddarostyngedig i Ddeddf Diogelu Data 1998.

17. Mabwysiadu ac adolygu

Mabwysiadwyd y gweithdrefnau gan y Corff Llywodraethu a chant eu hadolygu bob dwy flynedd.

Os, yng ngoleuni gweithredu'r gweithdrefnau hyn, y penderfynir y byddai newidiadau yn addas, yna fe wneir y diwygiadau angenrheidiol rhwng adolygiad.

ATODIAD 1

CAMAU I'W YSTYRIED WEDI DERBYN CWYN

1. Ydy'r gwyn yn un Amddiffyn Plant?

YDY → CYFEIRIO i'r Gwasanaethau Cymdeithasol drwy'r Gwasanaeth Ysgolion
* Ni ddylid ymchwilio'n fewnol

NA



2. Ydy'r gwyn am un o'r canlynol?

- Cwynion am y cwricwlwm
- Cwynion am Addysg Grefyddol neu addoliad
- Gwrthod mynediad i ddisgybl i'r ysgol
- Gwahardd disgybl o'r ysgol
- Darpariaeth ar gyfer disgyblion gydag AAA
- Cwynion am gludiant

YDY →

- a) Dilyn trefn cwynion am y cwricwlwm.
- b) Dilyn trefn cwynion am Addysg Grefyddol
- c) Cyfeirio'r mater i'r Gwasanaeth Ysgolion
- d) Dilyn gweithdrefnau gwahardd
- e) Cyfeirio'r mater i'r Gwasanaeth Ysgolion
- f) Cyfeirio'r mater i'r Gwasanaeth Ysgolion

NA



3. Ydy'r gwyn yn un allai arwain at ddisgyblu?

YDY → Casglu tystiolaeth bellach yn wrthrychol i gadarnhau os yw'n achos 'disgyblu' a'i peidio.

Os ydy, dilyn trefn disgyblu'r Awdurdod.

4. Ydy'r gwyn yn un am allu/medusrwydd staff?

YDY → Dilyn trefn medusrwydd

NA



Trin y gwyn fel cwyn cyffredinol ac felly defnyddio'r lliddarluniau atodol.

ATODIAD 2

GWEITHDREFN CWYN CYFFREDINOL - CRYNODEB

CAM 1

Cwyn/consyrn ar lafar neu'n ysgrifenedig

Ymchwilio i'r gwyn ac ymateb o fewn 5 diwrnod ysgol

Achwynydd yn fodlon?

NA

YDY

Cwyn wedi ei ddatrys

CAM 2

Cyfeirio'r gwyn i'r Pennaeth

Ymchwilio i'r gwyn ac ymateb o fewn 5 niwrnod ysgol

Achwynydd yn fodlon?

NA

YDY

Cwyn wedi ei ddatrys

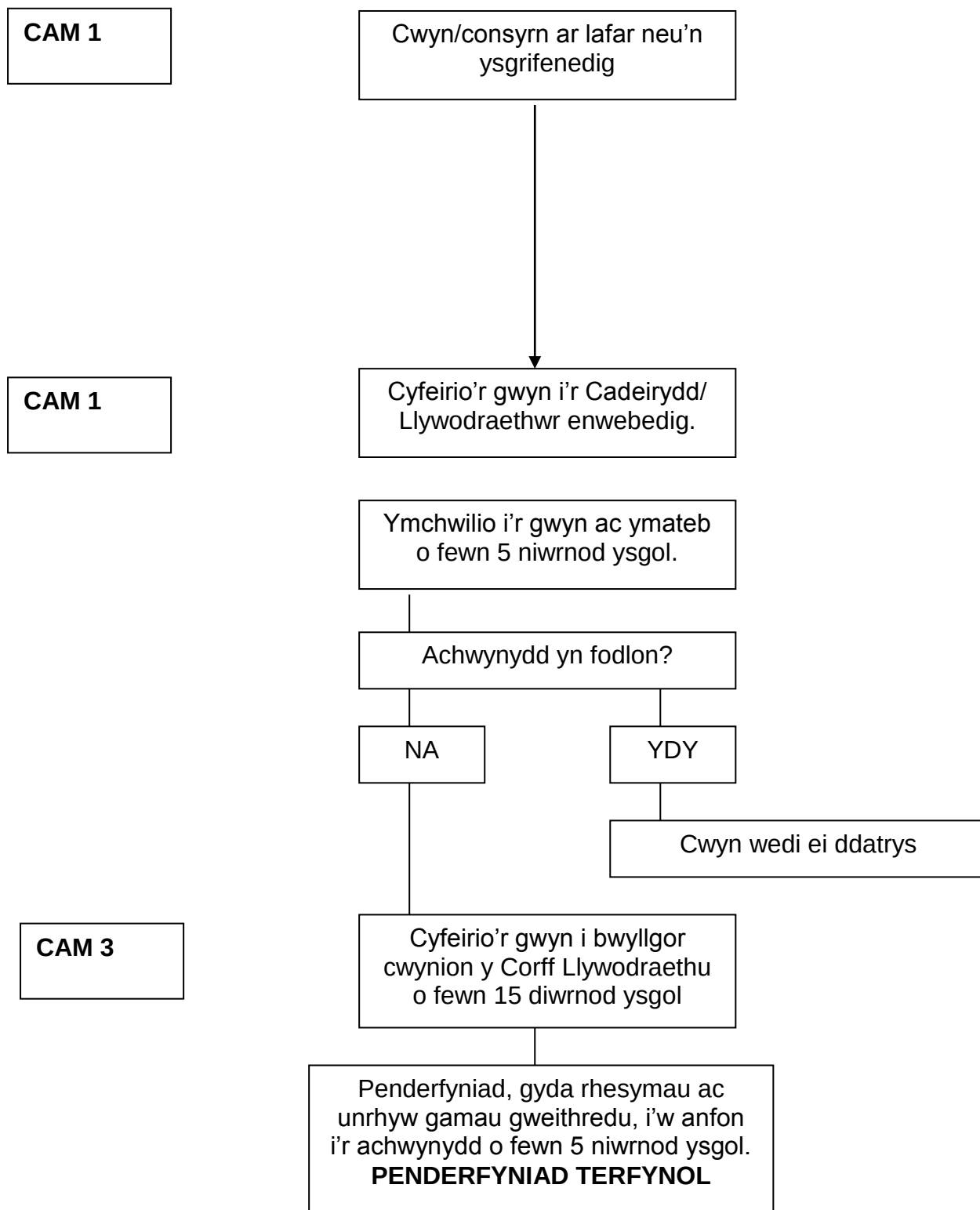
CAM 3

Cyfeirio'r gwyn i bwyllgor cwynion y Corff Llywodraethu o fewn 15 diwrnod ysgol

Penderfyniad, gyda rhesymau ac unrhyw gamau gweithredu, i'w anfon i'r achwynydd o fewn 5 niwrnod ysgol.
PENDERFYNIAD TERFYNOL

ATODIAD 3

GWEITHDREFN CWYN CYFFREDINOL AM Y PENNAETH/AELOD O'R CORFF LLYWODRAETHOL - CRYNODEB



Mabwysiadwyd gan y corff llywodraethol :

Cadeirydd: _____

Pennaeth: _____ **Dyddiad:** _____

Adolygwyd: