



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

www.cymru.gov.uk

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru



Canllawiau

Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru

Cynulleidfa

Cyrff llywodraethu a phenaethiaid pob ysgol a gynhelir yng Nghymru, awdurdodau lleol, awdurdodau esgobaethol, Llywodraethwyr Cymru a Chomisiynydd Plant Cymru.

Trosolwg

Lluniwyd y canllaw hwn gan ddefnyddio'r profiad sydd gan Lywodraeth Cymru, awdurdodau lleol, Llywodraethwyr Cymru a Chomisiynydd Plant Cymru o sut mae cyrff llywodraethu'n ymdrin â chwynion. Manteisiwyd hefyd ar sylwadau gwerthfawr a wnaed gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'r canllaw'n rhoi arweiniad i gyrff llywodraethu ysgolion ar sefydlu a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefn ar gyfer delio ag unrhyw gwynion am yr ysgol, neu am unrhyw gyfleusterau neu wasanaethau y mae'r corff llywodraethu'n eu darparu er lles disgyblion neu eu teuluoedd, neu bobl sy'n byw neu'n gweithio yng nghyffiniau'r ysgol. Gall cwynion gael eu cyflwyno gan rieni/gofalwyr, disgyblion, aelodau staff, aelodau'r gymuned leol, llywodraethwyr, neu unrhyw unigolyn arall â buddiant yn yr ysgol.

Nid yw'r canllaw hwn yn berthnasol i gwynion y mae gweithdrefnau statudol eraill ar gael ar eu cyfer y tu allan i adrannau 27 a 29 o Ddeddf Addysg 2002.

Mae'r ddogfen ganllaw hon yn cynnwys gweithdrefn enghreifftiol ar gyfer delio â chwynion. Er nad yw'r canllaw hwn yn gorfodi cyrff llywodraethu i fabwysiadu'r weithdrefn enghreifftiol, fe'u cynghorir i wneud hynny. Mae taflenni enghreifftiol yn y ddogfen ganllaw hefyd y gall ysgolion eu defnyddio i roi gwybod i ddisgyblion sut mae mynd ati i leisio unrhyw bryderon sydd ganddynt.

Camau i'w cymryd

Mae hi'n ofynnol yn ôl y gyfraith i gyrff llywodraethu sefydlu gweithdrefn gwyno. Argymhellir bod cyrff llywodraethu yn adolygu eu gweithdrefnau cwyno yng ngoleuni'r canllaw newydd hwn sy'n disodli canllawiau blaenorol. Gall cyrff llywodraethu roi gweithdrefn gwyno o'u dewis ar waith, ond argymhellir y dylent fabwysiadu'r weithdrefn gwyno enghreifftiol sydd i'w gweld yn Atodiad 1.

Rhagor o wybodaeth

Dylai cyrff llywodraethu geisio cyngor am weithdrefnau cwyno ac am ymdrin â chwynion oddi wrth eu hawdurdod lleol neu Lywodraethwyr Cymru. Nid yw Llywodraeth Cymru yn rhoi cyngor ar achosion unigol. Dylech anfon ymholiadau cyffredinol am y canllaw hwn i'r cyfeiriad canlynol:

Y Gangen Llywodraethu a Threfniadaeth Ysgolion
Yr Is-adran Rheolaeth ac Effeithiolrwydd Ysgolion
Yr Adran Addysg a Sgiliau
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ffôn: 029 2082 6051

Ffacs: 029 2082 6109

e-bost: SMED2@cymru.gsi.gov.uk

Copiau ychwanegol

Mae'r canllaw hwn ar gael ar wefan Llywodraeth Cymru yn www.cymru.gov.uk/addysgsgiliau neu o wefan Llywodraethwyr Cymru yn www.llywodraethwycymru.org.uk

Mae'r ddogfen hon yn disodli:

Gweithdrefnau Cwyno Cyrff Llywodraethu Ysgolion Cylchlythyr Cynulliad Cenedlaethol Cymru Rhif: 03/2004 (2004)

Canllawiau i Gyrff Llywodraethu Ysgolion ynglŷn â Gweithdrefnau Cwyno yn ymwneud â Disgyblion Cylchlythyr Cynulliad Cenedlaethol Cymru Rhif: 39/2006 (2006)

Dogfennau cysylltiedig

Deddf Addysg 2002

Gweithdrefnau Chwythu'r Chwiban mewn Ysgolion a Pholisi Enghreifftiol Cylchlythyr Rhif: 036/2007 Llywodraeth Cynulliad Cymru (2007)

Canllaw i'r Gyfraith i Lywodraethwyr Ysgol
<http://wales.gov.uk/topics/educationandskills/schoolhome/schoolfundingandplanning/schoolgov/schoolgovguide/?skip=1&lang=cy>

Cylchlythyr Llywodraeth Cynulliad Cymru Rhif 45/2004

Providing Effective Advocacy Services for Children and Young People: Making a Representation or Complaint under the Children Act 1989 (Saesneg yn unig) (Cynulliad Cenedlaethol Cymru, 2006)

Cynnwys

Crynodeb	3
1. Cyflwyniad	5
Y canllaw hwn	5
Pam mae gweithdrefnau cwyno'n bwysig	6
2. Ymdrin â chwynion yn dda	8
Trosolwg	8
Beth yw cwyn?	8
Didueddrwydd a thegwch	9
Cyfarfodydd	9
Amseroldeb	10
Cofnodi gwybodaeth	10
Cyfrinachedd	11
Disgwyliadau ar yr achwynydd	12
3. Defnyddio'r weithdrefn gwyno enghreifftiol	13
Y weithdrefn tri cham	13
Pwyllgorau cwynion cyrff llywodraethu yng Ngham C	15
Apeliadau ar ôl Cam C	17
Rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefn gwyno	18
Pwyntiau ychwanegol am gwynion gan ddisgyblion	19
4. Amgylchiadau arbennig	21
Cwyn am y pennaeth	21
Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr	21
Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr a'r pennaeth	21
Cwyn am gadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr	22
Cwyn am lywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr	22
Cwyn yn erbyn y corff llywodraethu cyfan	22
Cwynion am staff yr ysgol, gan gynnwys unrhyw swyddog cwynion dynodedig	23
Cwynion dienw	23
Cwynion sy'n cael eu tynnu'n ôl	24
Gweithgarwch troseddol	24

5. Swyddogaethau a chyfrifoldebau cyrff eraill	25
Yr awdurdod lleol	25
Yr awdurdodau esgobaethol	25
Llywodraeth Cymru	26
Comisiynydd Plant Cymru	26
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	26
Cyngor Addysgu Cyffredinol Cymru	26
Atodiad 1: Gweithdrefn gwyno enghreifftiol	27
Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion	34
Ychwanegiad B: Ffurflen gwyno enghreifftiol	35
Atodiad 2: Gweithdrefnau a thafleuni enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion gan/yn ymwneud â disgyblion	38
Atodiad 3: Gweithio gyda'r gyfraith	42
Y fframwaith cyfreithiol	42

Crynodeb

Yn unol ag adran 29 o Ddeddf Addysg 2002, mae hi'n ofynnol i gyrff llywodraethu pob ysgol a gynhelir yng Nghymru sefydlu gweithdrefnau ar gyfer delio â chwynion a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau o'r fath.

Mae'r cyhoeddiad hwn yn darparu canllaw statudol i gyrff llywodraethu ysgolion a gynhelir yng Nghymru ar sefydlu gweithdrefnau i ymdrin â chwynion a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau o'r fath. Mae hefyd yn cynnig canllawiau ychwanegol ar gwynion. Mae'n cynnwys gweithdrefn gwyno enghreifftiol yr argymhellir y dylai gyrff llywodraethu ei mabwysiadu a'i defnyddio. Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn seiliedig ar brofiad Llywodraeth Cymru, swyddogion cymorth llywodraethwyr awdurdodau lleol, Llywodraethwyr Cymru a Chomisiynydd Plant Cymru, a chyfrannwyd ati hefyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yng ngoleuni ei ddogfen *Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a Chanllawiau* ei hun, a gyhoeddwyd yn ddiweddar.

Mae gweithdrefn gwyno yn ffordd o sicrhau y gall unrhyw un â buddiant mewn ysgol fynegi pryder a bod yn hyderus y bydd yn cael ei ystyried yn llawn ac, os credir bod sail i'r pryder, y bydd y mater yn cael ei drin yn briodol ac yn ddi-oed.

Mae'n bwysig bod gyrff llywodraethu'n ymdrin â chwynion yn dda. Mae tystiolaeth yn awgrymu nad felly y mae yn aml. O ganlyniad, mae achwynwyr yn anfodlon gan deimlo nad yw eu pryderon yn cael eu hystyried o ddifrif na'u datrys. Mae hyn yn tanseilio ymddiriedaeth mewn gyrff llywodraethu ac yn tanseilio hyder bod ysgolion yn cael eu rheoli'n dda. Mae gweithdrefn gwyno dda, bod yn barod i ymgysylltu â phobl sy'n cwyno ac ystyried cwynion yn ddi-oed, heb ragfarn, yn nodweddion o ysgol sy'n cael ei llywodraethu'n dda. Mae ysgolion sy'n cael eu llywodraethu'n dda gan amlaf yn ysgolion effeithiol sy'n darparu addysg dda ac yn cyflawni safonau uchel.

Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwymo i egwyddorion Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CCUHP) fel sail ar gyfer ei gwaith gyda phlant a phobl ifanc. Un o'r amcanion craidd yw y dylid gwrando ar blant a phobl ifanc a'u trin â pharch. Mae hyn yn berthnasol i weithdrefnau cwyno ac ymdrin â chwynion.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer gyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru

Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

Rydym yn cynghori cyrff llywodraethu i ystyried eu gweithdrefnau cwyno'n ofalus, eu cymharu â'r canllaw hwn a defnyddio'r weithdrefn enghreifftiol yn Atodiad 1. Os bydd corff llywodraethu'n cael ei herio ynglŷn â'i weithdrefn gwyno, bydd angen iddo ddangos bod ganddo resymau da dros y ffordd y mae'n gweithredu a thros beidio â dilyn y canllaw hwn mewn perthynas â sefydlu gweithdrefnau i ymdrin â chwynion a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau o'r fath.

Ni ddylid darllen y canllaw hwn yn lle cael cyngor cyfreithiol. Os bydd ar lywodraethwyr angen cyngor am y gyfraith, dylent ofyn i'r awdurdod lleol, Llywodraethwyr Cymru (sydd â llinell gymorth¹) neu gyfreithiwr.

Gweithdrefnau cwyno ar
gyfer cyrff llywodraethu
ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth
Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

¹ Mae Llywodraethwyr Cymru yn rhoi cyngor diduedd i lywodraethwyr. Anfonwch e-bost at helpline@governorswales.org.uk neu ffoniwch 0845 60 20 100.

1. Cyflwyniad

Y canllaw hwn

1.1 **Canllaw ar gyfer cyrff llywodraethu yw hwn. Nid yw wedi'i ysgrifennu ar gyfer achwynwyr**, ond mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn Atodiad 1 wedi'i hysgrifennu mewn arddull addas i'w rhoi i achwynwyr. Mae taflenni yn Atodiad 2 y gellir eu rhoi i ddisgyblion ysgol. **Argymhellir y dylai cyrff llywodraethu fabwysiadu'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn Atodiad 1.** O'i defnyddio'n gywir, dylai helpu i ddileu problemau cyffredin sy'n codi wrth ymdrin â chwynion. Paratowyd y weithdrefn gwyno enghreifftiol gan weithgor sydd â phrofiad o ymdrin â chwynion, a hynny dan arweiniad Llywodraethwyr Cymru. Roedd yn cynnwys awdurdodau lleol, Comisiynydd Plant Cymru a Llywodraeth Cymru.

1.2 Mae'r canllaw hwn yn cael ei gyhoeddi o dan adran 10 o Ddeddf Addysg 1996 ac adran 29(2) o Ddeddf Addysg 2002, sy'n ei gwneud yn ofynnol i gyrff llywodraethu ysgolion ystyried unrhyw ganllawiau ar sefydlu gweithdrefnau i ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r ysgol neu â darparu cyfleusterau neu wasanaethau o dan adran 27 o'r un Ddeddf, a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau o'r fath. Dylai cyrff llywodraethu eu hystyried yn ofalus a gwerthuso eu gweithdrefnau cwyno cyfredol yn eu herbyn. Os bydd corff llywodraethu'n cael ei herio ynglŷn â'i weithdrefn gwyno, neu ynghylch sut y mae wedi ymdrin â chwyn, bydd angen iddo ddangos bod ganddo resymau da dros y ffordd y mae'n gweithredu. Mae rhagor o wybodaeth am y gyfraith yn Atodiad 3 a hefyd yn y cyhoeddiad *Canllaw ar y Gyfraith i Lywodraethwyr Ysgolion* gan Lywodraeth Cymru – gweler www.governorswales.org.uk/gyfraith

1.3 Mae'r canllaw hwn yn disodli canllawiau blaenorol Llywodraeth Cymru ar gwynion, sef: *Gweithdrefnau Cwyno Cyrff Llywodraethu Ysgolion* Cylchlythyr Cynulliad Cenedlaethol Cymru Rhif: 03/2004 (2004) a *Canllawiau i Gyrff Llywodraethu Ysgolion ynglŷn â Gweithdrefnau Cwyno yn ymwneud â Disgyblion* Cylchlythyr Cynulliad Cenedlaethol Cymru Rhif: 39/2006 (2006). Nid yw'n gwahaniaethu rhwng cwynion gan ddisgyblion, rhieni/gofalwyr neu unigolion eraill.

1.4 Gall llywodraethwyr geisio cyngor ar ymdrin â chwynion oddi wrth swyddog cymorth llywodraethwyr eu hawdurdod lleol neu oddi wrth Lywodraethwyr Cymru². Nid yw Llywodraeth Cymru yn rhoi cyngor ar achosion sy'n ymwneud â chwynion.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

² Mae gwybodaeth am Lywodraethwyr Cymru ar gael o www.llywodraethwrycymru.org.uk
Gall llywodraethwyr gysylltu â Llywodraethwyr Cymru drwy'r e-bost:
helpline@governorswales.org.uk neu drwy ffonio 0845 60 20 100.

Pam mae gweithdrefnau cwyno'n bwysig

Mae yna dystiolaeth bod rhieni/gofalwyr yn anfodlon iawn â'r ffordd yr ymdrinnir â chwynion. Yn ôl y cyhoeddiad *Arolwg Byw yng Nghymru: Profiadau Dinasyddion o Wasanaethau Cyhoeddus*, a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru yn 2006:

- roedd 32 y cant o rieni/gofalwyr â phlant mewn addysg gynradd yn eithaf anfodlon neu'n anfodlon iawn â'r ffordd y cafodd eu cwynion eu trin
- roedd 31 y cant o rieni/gofalwyr â phlant mewn addysg uwchradd hefyd yn eithaf anfodlon neu'n anfodlon iawn â'r ffordd y cafodd eu cwynion eu trin.

1.6 Mae Llywodraethwyr Cymru yn derbyn llawer o ymholiadau bob blwyddyn ynglŷn â sut i ymdrin â chwynion. Mae hyn, ynghyd â gohebiaeth sy'n dod i law Llywodraeth Cymru, a thystiolaeth gan awdurdodau lleol, yn awgrymu bod cyrff llywodraethu'n ei chael hi'n anodd ymdrin â chwynion. Nid yw hyn yn syndod. Gall cwynion ymwneud ag amrywiaeth eang iawn o faterion, maent yn aml yn sensitif ac mae'r bobl sy'n eu cyflwyno yn rhoi pwys mawr arnynt. Mae rhai achwynwyr yn afresymol neu'n ceisio personoli materion. Ond i'r rhan fwyaf o achwynwyr, y peth pwysicaf yw bod eu cwyn yn cael ei chymryd o ddifrif. Fel arfer, mae cwyn yn fater syml sy'n cael ei ddatrys yn hawdd. Ond os na fydd hi'n cael ei thrin mewn ffordd bwrpasol, ddoeth a chlir o'r dechrau, gall hyd yn oed cwyn syml fod yn anodd ei datrys, gan gymryd llawer iawn o amser. Os na chaiff cwyn ei thrin yn dda, bydd achwynwyr yn colli ymddiriedaeth a gall y mater ddatblygu'n fater personol ac annymunol. Bydd hi'n anodd iawn adfer y sefyllfa wedyn. Mae parch rhwng y naill ochr a'r llall a pharodrwydd i wrando ar safbwyntiau eraill yn rhan annatod o weithdrefnau cwyno llwyddiannus ac o ddulliau llwyddiannus o ymdrin â chwynion.

1.7 Mae profiad wedi dangos nad yw pob corff llywodraethu'n cydymffurfio â'r gyfraith trwy sefydlu gweithdrefn gwyno neu roi cyhoeddusrwydd iddi. Mae gan eraill weithdrefnau cwyno annigonol neu nid ydynt yn dilyn eu gweithdrefn. Mae rhai cyrff llywodraethu wedi gwneud y camgymeriad o ddefnyddio dogfennau canllaw Llywodraeth Cymru neu awdurdodau lleol yn lle gweithdrefnau cwyno. Nid dyna yw diben y dogfennau hynny.

1.8 Mae'r gwendidau hyn yn golygu nad yw cwynion yn cael eu trin yn dda neu nad ydynt yn cael eu trin o gwbl. Gall hyn olygu nad yw problemau go iawn yn cael eu trin a bod pobl yn colli hyder mewn ysgolion. Os bydd hynny'n digwydd, bydd yn effeithio ar ddelwedd ysgol a gall hynny danseilio cefnogaeth iddi yn y gymuned. Nid yw'r pethau hyn yn helpu i greu ysgol lwyddiannus lle mae disgyblion yn cyrraedd eu potensial.

1.9 Mae gweithdrefnau cwyno yn helpu i ddiogelu plant. Bydd gweithdrefn gwyno effeithiol yn datrys problemau ac yn helpu ysgolion i ddysgu ac i wella, a bydd yn fodd i ennyn hyder ynddynt. Mae gweithdrefnau cwyno yn caniatáu i blant arfer eu hawl i gael eu cynnwys, fel y nodir yn Erthygl 12 o Gonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CCUHP). Byddant hefyd yn helpu i ategu Erthygl 3 o CCUHP ac yn golygu bod ysgolion yn gweithio er budd pennaf plant.

2. Ymdrin â chwynion yn dda

Trosolwg

2.1 Mae Adran 2 yn disgrifio'r egwyddorion cyffredinol ar gyfer ymdrin â chwynion yn dda. Mae'r rhain yn ategu'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn Atodiad 1. Mae Llywodraeth Cymru yn argymhell y dylai cyrff llywodraethu ymgorffori'r egwyddorion hyn yn eu gweithdrefn gwyno, hyd yn oed os byddant yn penderfynu mabwysiadu gweithdrefn gwyno wahanol. Mae'r egwyddorion yn y ddogfen hon, ynghyd â fformat y weithdrefn enghreifftiol yn Atodiad 1 yn cyd-fynd yn fras â chanllawiau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru³.

2.2 Mae angen i weithdrefnau cwyno gael eu hysgrifennu'n glir fel y bo pawb yn eu deall. Yn aml, mae trin cwynion o ddifrif ac ymateb iddynt yn gyflym yn golygu bod modd eu datrys yn gymharol sydyn.

2.3 Gall cwynion ymwneud â phob math o faterion. Gallant gael eu cyflwyno gan rieni/gofalwyr, disgyblion, aelodau staff, aelodau'r gymuned leol neu lywodraethwyr. Bydd cwynion yn amrywio o ran pwysigrwydd a sensitifrwydd; ond mae hyd yn oed cwynion dibwys yn debygol o fod yn bwysig iawn i'r achwynydd. Mae angen i bob cwyn gael ei thrin yn gywir. Mae'n rhaid i'r weithdrefn gwyno gael ei defnyddio mewn ffordd gyson.

Beth yw cwyn?

2.4 At ddiben y canllaw hwn, ystyr cwyn yw 'datganiad o anfonlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol, llywodraethwr neu aelod o staff yr ysgol sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol'.

2.5 Os bydd cwyn yn codi materion yn ymwneud â gallu staff, cwynion gan staff, disgyblu staff neu amddiffyn plant, bydd yn rhaid gweithredu yn unol â'r gweithdrefnau hynny a dylent gael blaenoriaeth. Ni ddylai'r weithdrefn gwyno ddisodli'r gweithdrefnau eraill hynny. Mae gweithdrefnau ar wahân ar gael hefyd i ymdrin â chwynion am dderbyniadau i'r ysgol neu am waharddiadau, darpariaeth ar gyfer anghenion addysgol arbennig, cynigion yn ymwneud â threfniadaeth ysgolion, addoli crefyddol a chyflwyno'r cwricwlwm.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

³ www.ombudsman-wales.org.uk/cy/cyhoeddiadau.aspx

2.6 Mae'n bwysig bod achwynydd yn cael gwybod canlyniad ei gŵyn, ond os cymerir unrhyw gamau i ddisgyblu staff neu os daw unrhyw faterion yn ymwneud â'u gallu i'r amlwg o ganlyniad i gŵyn, dylid cadw'r camau a'r materion hynny'n gyfrinachol.

Didueddrwydd a thegwch

2.7 Mae'n rhaid i gwynion gael eu trin mewn ffordd agored a theg a heb ragfarn. Ni ddylai gwybodaeth flaenorol am unigolyn neu sefyllfa effeithio ar y ffordd y caiff y gŵyn ei thrin nac ar unrhyw benderfyniadau'n ymwneud â'r gŵyn. Dylid delio â chwynion ar sail ffeithiau perthnasol. Os na wneir hyn, bydd yr achwynydd yn colli hyder yn y weithdrefn gwyno a'r ysgol, ac efallai nad eir i'r afael â phroblem ddilys.

2.8 Yn aml, bydd cwynion yn bersonol, felly bydd angen bod yn sensitif a sicrhau eich bod yn parchu hawliau a theimladau pawb dan sylw wrth ymdrin â'r gŵyn. Dull empathetig ond pendant a chilir fyddai orau. Fodd bynnag, ni ddylai ysgolion oddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol na chwynion parhaus am fater disylwedd.

2.9 Mae'n rhaid i unrhyw aelodau staff neu lywodraethwyr sy'n ymdrin â chwyn fod yn ddiuedd heb unrhyw fuddiant yn y mater neu gysylltiad blaenorol â'r mater. **Mae'n amhriodol i unrhyw un ymdrin â chwynion gyda'r agwedd mai ei rôl yw mynd ati'n ddifeddwl i amddiffyn yr ysgol, ei staff neu ei llywodraethwyr, neu'r achwynydd.**

Cyfarfodydd

2.10 Cyn belled ag y bo'n ymarferol, dylai unrhyw gyfarfod gael ei gynnal ar adeg resymol ac mewn lleoliad rhesymol sy'n addas ar gyfer yr achwynydd. Dylid ystyried pob cais rhesymol i ohirio'r cyfarfod, ac eithrio cais i ganslo'r cyfarfod ar y funud olaf neu i rwystro'r weithdrefn trwy fethu â chytuno i gyfarfod dro ar ôl tro.

2.11 Mae'n bosibl y bydd achwynydd am ddod â rhywun gydag ef/hi i gyfarfod. Mae'n rhesymol caniatáu hynny ond mae'n rhesymol hefyd ddisgwyl i'r achwynydd siarad ac ateb cwestiynau; yn hytrach na bod ei gydymaith yn gwneud hynny ar ei ran. Ond dylid gwneud eithriad yn hyn o beth pan fo'r achwynydd yn ddisgybl; mewn achosion o'r fath, mae'n rhesymol i'r cydymaith gael siarad ar ran y disgybl a/neu roi cyngor iddo/iddi.

Amseroldeb

2.12 Dylid gwneud pob ymdrech i ymchwilio a gwneud penderfyniad yn gyflym. Mae oedi'n achosi dicter a phryder, a gall olygu bod eraill yn colli hyder yn yr ysgol a bod problem yn parhau heb ei datrys yn hwy na'r angen. Mae oedi hefyd yn golygu y bydd atgofion yn pylu ac y gall safbwyntiau wreiddio'n ddyfnach.

2.13 Mae'n bwysig sicrhau bod yr achwynydd yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf am hynt yr achos. Mae amserlen ar ffurf siart llif i'w gweld yn y weithdrefn gwyno enghreifftiol (gweler Ychwanegiad A i Atodiad 1). Dylai amserlenni fod yn rhesymol ac yn hyblyg; awgrym yw'r rhai yn y weithdrefn gwyno enghreifftiol ac nid ydynt yn orfodol.

2.14 Wrth bennu amserlenni, dylid bob amser ystyried pa mor gymhleth yw cwyn a phryd mae pobl ar gael. Caiff ysgol wneud newidiadau rhesymol i amserlenni yn ystod cwyn os ystyrir bod angen gwneud hynny. Os bydd amserlenni'n newid, dylid ysgrifennu at unrhyw un â buddiant i roi gwybod iddo/iddi am y newid a'r rhesymau drosto.

2.15 Os cyflwynir cwyn cyn gwyliau ysgol, ac eithrio hanner tymor, dylid ceisio datrys y gŵyn cyn i'r ysgol gau os yw hynny'n ymarferol.

Cofnodi gwybodaeth

2.16 Gydol y weithdrefn gwyno, dylid cadw cofnod cywir er mwyn:

- monitro hynt y gŵyn
- bod yn glir ynglŷn â natur y gŵyn
- dogfennu'r hyn sydd wedi'i wneud a'r hyn sydd angen ei wneud

- darparu tystiolaeth bod y gŵyn wedi'i hystyried yn briodol (sy'n gallu bod yn ddefnyddiol os bydd achwynydd neu unigolyn y gwnaed cwyn yn ei erbyn yn anfodlon gyda'r ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn)
- gallu cyfeirio ato, rhag ofn y bydd rhagor o gwynion yn codi yn ymwneud â'r mater gwreiddiol
- nodi tueddiadau neu themâu cyffredin mewn achosion o gwynion
- paratoi adroddiadau i lywodraethwyr (ac eraill) ar gwynion.

2.17 Dylid cadw cofnod o bob cwyn a'i chanlyniad, gan gynnwys y cwynion hynny sy'n ddiennw neu gwynion a gaiff eu tynnu'n ôl. Argymhellir y dylai cyrff llywodraethu ofyn i'r pennaeth o leiaf unwaith y flwyddyn am adroddiad ar gwynion a gyflwynir i'r ysgol er mwyn iddynt fedru monitro cwynion ac ystyried sut i wella gweithdrefnau neu fynd i'r afael â materion sy'n arwain at gwynion. Awgrymir y dylai adroddiad y pennaeth gofnodi nifer y cwynion, gan nodi ai oedolion neu ddisgyblion a wnaeth y cwynion hynny. Dylai'r pennaeth hefyd roi gwybod i'r corff llywodraethu am unrhyw faterion cysylltiedig a ystyriwyd gan gyngor yr ysgol. Awgrymir y dylai'r ysgol gadw cofnod o gŵyn am o leiaf saith mlynedd.

2.18 Mae profiad wedi dangos pwysigrwydd deall cwyn yn glir ac yn llawn o'r dechrau. Mae gan y weithdrefn gwyno enghreifftiol (gweler Ychwanegiad B i Atodiad 1) ffurflen y gall ysgolion ei rhoi i achwynwyr er mwyn iddynt amlinellu eu cwyn yn ysgrifenedig, neu y gall yr ysgol ei hun ei defnyddio i gofnodi manylion cwyn. Dylid gofalu bod y sawl sy'n gwneud cwyn yn deall beth sy'n cael ei ysgrifennu ar y ffurflen hon, yn enwedig pan fo'r achwynydd yn ddisgybl.

Cyfrinachedd

2.19 Dylid trin cwynion yn gyfrinachol a dim ond y rheini sy'n rhan o'r ymchwiliad ac sy'n gwneud penderfyniad ddylai fod yn ymwybodol o natur y gŵyn. Os yw cwyn yn codi materion sy'n ymwneud â disgyblu staff, neu ag ymddygiad neu allu staff, dylid defnyddio'r gweithdrefnau hynny a dylai'r unigolyn gael gwybod beth yw hanfod y cyhuddiad sy'n cael ei wneud oni bai bod yna resymau eithriadol dros beidio â gwneud hynny, megis tystiolaeth o weithgarwch troseddol. Os felly, dylid rhoi gwybod i'r heddlu.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

Disgwyliadau ar yr achwynydd

2.20 Dylai'r achwynydd gydwethredu trwy ddisgrifio ei gŵyn/ei chwyn yn fanwl. Dylai achwynwyr ddarparu gwybodaeth benodol y gellir ymchwilio iddi a'i hystyried.

2.21 Dylid gwneud cwyn yn ddi-oed. Nid yw'n rhesymol i bobl ganiatáu i gryn amser fynd heibio cyn gwneud unrhyw gŵyn. Os oes modd, dylai achwynydd gyflwyno'i gŵyn o fewn 10 diwrnod ysgol; byddai'n rhesymol rhoi mwy o amser i bobl wneud hynny ond, gan amlaf, ac oni bai bod amgylchiadau eithriadol, mae'n debyg y byddai gan ysgolion sail resymol dros beidio ag ystyried cwynion sy'n cael eu dwyn at eu sylw fwy na chwe mis o'r adeg y daeth yr achwynydd i wybod gyntaf am y digwyddiad dan sylw. Dylid arfer doethineb bob amser wrth ystyried a ddylid ymchwilio i gwynion ynglŷn â rhywbeth a ddigwyddodd rai wythnosau neu fisoedd yn ôl, gan weithredu mewn ffordd hyblyg y gellir ei hesbonio a'i chyfiawnhau. Fodd bynnag, os yw cwynion yn arwain at ymchwiliadau diogelu/amddiffyn plant, dylid ystyried y cwynion hynny hyd yn oed os oes mwy na chwe mis wedi mynd heibio.

2.22 Mae'n rhesymol disgwyl i achwynydd fynychu cyfarfodydd os rhoddir digon o rybudd ac os bydd amser a lleoliad y cyfarfod yn ystyriol o fewn rheswm o ymrwymïadau eraill yr achwynydd. Dylai hynny olygu bod yn barod i gyfarfod ar ddechrau neu ar ddiwedd y diwrnod gwaith 9a.m.–5p.m. os dyna sydd fwyaf cyfleus i'r achwynydd. Os na fydd trefniadau'n gyfleus, dylid cynnig amser neu leoliad arall. Dylid rhoi o leiaf wythnos o rybudd i achwynwyr.

2.23 Ni ddylid goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol gan achwynwyr. Gellir ystyried bod achwynwyr parhaus nad oes unrhyw sylwedd i'w cwynion yn ymddwyn yn afresymol a gellir eu hysbysu, yn ysgrifenedig, na chaiff eu cwyn ei hystyried. Awgrymir y dylai ysgolion ceisio cyngor a chymorth yr awdurdod lleol o dan yr amgylchiadau hynny.

2.24 Os na fydd achwynwyr yn bodloni'r disgwyliadau hyn yn ystod unrhyw gam o'r weithdrefn gwyno, mae gan ysgolion hawl i wrthod ystyried eu cwynion. Dylid esbonio hyn yn ysgrifenedig i'r achwynydd a dylai'r ysgol gadw cofnod.

3. Defnyddio'r weithdrefn gwyno enghreifftiol

Y weithdrefn tri cham

3.1 Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol (Atodiad 1) wedi'i hysgrifennu mewn arddull hunanesboniadol, addas i roi i'r achwynwyr. Mae Adran 3 yn ehangu ar bwyntiau allweddol sydd hefyd yn berthnasol i gyrff llywodraethu sy'n mabwysiadu eu gweithdrefn eu hunain.

3.2 Mae tri cham i'r weithdrefn gwyno enghreifftiol. Mae Atodiad A i'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn crynhoi'r tri cham ac yn argymhell amserlenni. Mae Atodiad B i'r weithdrefn yn cynnwys ffurflen ar gyfer cofnodi pob cwyn, gan gynnwys cwynion a gaiff eu gwneud gan ddisgyblion. Dylid rhoi cymorth iddynt lenwi'r ffurflen neu, os oes angen, dylid ei llenwi ar eu rhan.

3.3 Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yn gyflym drwy drefnu bod yr achwynydd yn siarad ag aelod o staff yr ysgol (gweler Cam A o'r weithdrefn). Argymhellir y dylai ysgolion wneud pob ymdrech i wneud hyn.

3.4 Os na chaiff y gŵyn ei datrys yng Ngham A, bydd y pennaeth yn ei hystyried (Cam B o'r weithdrefn).

3.5 Os na chaiff y gŵyn ei datrys yng Ngham B, dylai pwyllgor a sefydlwyd gan y corff llywodraethu i ddelio â chwynion ystyried y gŵyn (Cam C o'r weithdrefn).

3.6 Mae'n bosibl y bydd achwynwyr yn ceisio hepgor rhai o'r camau, er enghraifft trwy gyflwyno cwyn yn uniongyrchol i'r pennaeth neu'r corff llywodraethu. Rydym yn argymhell yn gryf y dylid osgoi hyn ac y dylai'r gŵyn gael ei hystyried o dan gam priodol y weithdrefn.

3.7 Mae'n bwysig esbonio'r weithdrefn gwyno i achwynwyr a rhoi copi iddynt – cafodd y weithdrefn gwyno enghreifftiol yn Atodiad 1 ei hysgrifennu'n benodol i ysgolion ei rhoi i achwynwyr. Mae'n rhaid i achwynwyr ddeall a derbyn bod yn rhaid i gwynion ddilyn y weithdrefn sydd wedi'i mabwysiadu.

3.8 Mae'n bwysig ymdrin â chwynion yn brydlon. Mae oedi'n gwaethygu pethau fel arfer. Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn cynnwys amserlenni arfaethedig, ond gellir newid y rhain os oes rhesymau da dros wneud hynny. Os cânt eu newid, dylid rhoi gwybod i'r achwynydd a nodi'r rhesymau pam mae'r trefniadau

wedi newid. Mae'n bwysig sicrhau bod yr achwynydd yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf am hynt yr achos. Dylai unrhyw gwynion ysgrifenedig a ddaw i law gael eu cydnabod yn ysgrifenedig yn brydlon.

3.9 Gall ysgolion ddewis penodi aelod o staff i ymdrin â phob cwyn. Os felly, dylai'r unigolyn hwnnw gael ei enwi yng ngweithdrefn gwyno'r ysgol. Os na phenodir aelod penodol o staff, dylid diwygio'r weithdrefn enghreifftiol yn unol â hynny, ond dylid rhoi enw cyswllt o ryw fath.

3.10 Mae gweithdrefn yn bwysig ond ni ddylai rwystro pobl rhag cwyno. Dylai ysgolion fod yn bragmatig a defnyddio'u crebwyll. Gellir cyflwyno cwyn i unrhyw aelod o staff. Os y pennaeth yw'r un cyntaf i dderbyn cwyn, gall ei dirprwyo i aelod arall o staff o dan Gam A. Os bydd llywodraethwr yn derbyn cwyn, dylai ei gyflwyno i'r pennaeth er mwyn iddo/iddi benderfynu a ddylai ei dirprwyo i aelod arall o staff o dan Gam A. Argymhellir yn gryf na ddylai llywodraethwyr fod yn gysylltiedig â chwynion nes y cyrhaeddir Cam C.

3.11 Yn anaml y dylid cyrraedd Cam C ond mae'n rhaid i gyrff llywodraethu fod yn barod i ddelio â chwynion pan fyddant yn codi. Cyn dechrau Cam C, dylai gyrff llywodraethu fod yn siŵr bod camau A a B wedi'u cwblhau, neu fod yna resymau dros beidio â'u dilyn (gweler Adran 7 o'r weithdrefn gwyno enghreifftiol ar dudalen 26 a'r adran '4. Amgylchiadau arbennig' ar dudalen 21 o'r canllaw hwn).

3.12 Os gwahoddir achwynydd i gyfarfod yng Ngham B neu C, dylai'r gwahoddiad fod yn un ysgrifenedig a nodi'r canlynol:

- amser a lleoliad y cyfarfod
- bod cyfle i'r achwynydd awgrymu amser neu leoliad arall ar gyfer y cyfarfod (oni bai bod yr achwynydd eisoes wedi gwrthod trefniant blaenorol)
- unrhyw ddogfennau neu wybodaeth ysgrifenedig yr hoffai'r ysgol eu derbyn
- y caiff yr achwynydd ddod â rhywun gydag ef/hi i'r cyfarfod (ac, yn achos cwyn gan ddisgybl, a gaiff siarad ar ran y disgybl)
- enwau unrhyw un a fydd yn mynychu'r cyfarfod a'i rôl
- hawl yr ysgol i benderfynu ar y gŵyn os bydd unrhyw un a wahoddwyd yn absennol o'r cyfarfod a heb ddarparu rheswm da dros ei absenoldeb.

Pwyllgorau cwynion cyrff llywodraethu yng Ngham C

3.13 Cynghorir cyrff llywodraethu i sefydlu pwyllgor i ddelio â chwynion. Bydd hyn yn gwneud y gwaith o ymdrin â chwynion yn haws ei reoli. Cafodd y weithdrefn gwyno enghreifftiol ei hysgrifennu ar sail y rhagdybiaeth y bydd cyrff llywodraethu'n sefydlu pwyllgor cwynion.

3.14 Dylai'r pwyllgor gynnwys o leiaf dri aelod. Argymhellir yn gryf y dylai nifer yr aelodau fod yn odrif er mwyn sicrhau bod mwyafrif ar gyfer unrhyw bleidlais ar benderfyniad. Mae pleidlais o fwyafrif yn well na phleidlais fwrw gan gadeirydd y pwyllgor. Dylai'r corff llywodraethu llawn benodi aelodau, a dylai hefyd benodi llywodraethwyr eraill yn aelodau wrth gefn a fydd yn gallu camu i'r adwy os na fydd aelod o'r pwyllgor ar gael. Dylid gwirio aelodaeth y pwyllgor i sicrhau nad oes unrhyw wrthdaro buddiannau. Mae'n bwysig osgoi unrhyw ganfyddiad neu gyhuddiad o ragfarn neu wrthdaro buddiannau, gan gynnwys cysylltiadau personol gyda'r achwynydd neu unrhyw unigolyn y cyflwynir cwyn yn ei erbyn. Gall y corff llywodraethu llawn benodi dirprwyon i'r pwyllgor unrhyw bryd. Dylai'r corff llywodraethu llawn fynd ati'n flynyddol i adolygu aelodaeth y pwyllgor, ei gylch gorchwyl a phwerau dirprwyedig y pwyllgor.

3.15 Ni ddylai'r pennaeth fod yn aelod o'r pwyllgor cwynion, a hynny am ei fod yn gysylltiedig â Cham B. Er mwyn osgoi unrhyw awgrym o ragfarn neu o wrthdaro buddiannau, argymhellir hefyd na ddylai staff yr ysgol nac athro-lywodraethwyr fod yn aelodau o'r pwyllgor cwynion.

3.16 Caiff corff llywodraethu benodi rhywun nad yw'n aelod o'r corff llywodraethu i bwyllgor cwynion cyn belled â bod y rhan fwyaf o aelodau'r pwyllgor yn llywodraethwyr. Dylai'r corff llywodraethu benderfynu a fydd gan yr unigolyn a benodir hawliau pleidleisio ai peidio. Gall yr unigolyn annibynnol hwn helpu i osgoi rhagfarn anfwriadol a hefyd atal unrhyw ganfyddiadau ynglŷn ag amhleidioldeb y pwyllgor.

3.17 Argymhellir y dylai cyrff llywodraethu ystyried ffurfio cydbwyllgorau gydag ysgolion eraill i ymdrin â chwynion. Gall dau neu fwy o gyrff llywodraethu wneud hyn trwy ddefnyddio *Rheoliadau Cydweithio rhwng Ysgolion a Gynhelir (Cymru) 2008*.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

Unwaith eto, dyma ffordd o sicrhau annibyniaeth amlwg mewn gweithdrefnau cwyno. Pan fo cyrff llywodraethu yn gwneud hyn, dylai cylch gorchwyl y cyd-bwyllgor nodi'n glir pa weithdrefn gwyno y dylid ei defnyddio ar gyfer pob ysgol.

3.18 Mae'n rhaid i'r corff llywodraethu neu ei bwylgor cwynion gyfarfod yng Ngham C i wneud penderfyniad terfynol ynglŷn â derbyn neu wrthod cwyn. Mae'n arfer da gwahodd yr achwynydd i'r cyfarfod. Dylai'r pwyllgor ystyried a fyddai'n well trefnu bod pawb sydd â buddiant yn y gŵyn yn y cyfarfod neu a fyddai'n well cyfarfod â hwy ar wahân. Os yw'r berthynas dan straen neu wedi methu, efallai y byddai'n well cynnal cyfarfodydd ar wahân. Mewn unrhyw gyfarfod, dylai pwy bynnag sy'n cadeirio sicrhau:

- bod pawb yn cael eu cyflwyno
- bod pawb yn deall y gwneir penderfyniad yn seiliedig ar y ffeithiau – ac y bydd y penderfyniad hwnnw'n derfynol
- bod yr holl faterion perthnasol yn cael eu hystyried
- bod pawb sy'n bresennol yn teimlo'n gartrefol
- bod y cyfarfod yn cael ei gynnal gyda pharch a chwarteisi
- bod pawb yn cael y cyfle i siarad a gofyn cwestiynau heb ymyrraeth
- nad oes gwrthdaro rhwng y bobl yn y cyfarfod – os oes perygl difrifol y gallai hynny ddigwydd, neu os yw'r berthynas rhwng yr achwynydd a'r bobl eraill sy'n gysylltiedig â'r gŵyn wedi methu, dylai'r pwyllgor gyfarfod â phobl ar wahân.

3.19 Yn ystod y cyfarfod:

- gall aelodau'r pwyllgor ofyn cwestiynau i unrhyw unigolyn
- bydd y cadeirydd yn gofyn i'r achwynydd esbonio ei gŵyn
- bydd y cadeirydd yn gofyn i'r pennaeth (neu bwy bynnag sy'n cynrychioli'r ysgol) esbonio'r canfyddiadau ffeithiol ac unrhyw gamau a gymerwyd gan yr ysgol
- bydd y cadeirydd yn gofyn i unrhyw dystion siarad.

3.20 Y bwriad yw:

- bod y pwyllgor yn deall y gŵyn er mwyn iddo fedru gwneud penderfyniad yn seiliedig ar y ffeithiau
- bod yr achwynydd yn teimlo ei fod wedi dweud popeth yr oedd am ei ddweud.

3.21 Argymhellir y dylai'r pwyllgor ystyried y gŵyn a gwneud penderfyniad yn breifat. Gall presenoldeb unigolion eraill ddylanwadu ar y mater. Caiff pwyllgor geisio cyngor ei awdurdod lleol neu ei awdurdod esgobaethol, ac argymhellir ei fod yn gwneud hynny os yw'r gŵyn yn un gymhleth. Mae'n arfer da gwneud penderfyniad yr un diwrnod, oni bai bod y cyfarfod wedi datgelu materion y mae angen ymchwilio iddynt a'u hystyried ymhellach. Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn awgrymu y dylai'r pwyllgor ysgrifennu at yr achwynydd i'w hysbysu am ei benderfyniad o fewn 10 diwrnod ysgol. Dylai'r llythyr esbonio'r rhesymau dros y penderfyniad ac unrhyw gamau i'w cymryd gan yr ysgol.

3.22 Os na chaiff y gŵyn ei derbyn, dylai'r llythyr esbonio:

- bod y gŵyn wedi'i hystyried yn drylwyr
- na fydd yr ysgol yn ailystyried y gŵyn
- dim ond os ydynt yn amlwg yn wahanol i faterion y gwnaed cwyn yn eu cylch eisoes yr ystyrir unrhyw faterion newydd.

3.23 Os na all y pwyllgor wneud penderfyniad unfrydol, gall bleidleisio, gan wneud penderfyniad trwy fwyafrif.

3.24 Mae angen i'r penderfyniad nodi a gafodd y gŵyn ei derbyn ai peidio ac a oes angen i'r corff llywodraethu, y pennaeth a/neu aelodau staff gymryd unrhyw gamau.

3.25 Dylai'r pwyllgor hefyd gyflwyno unrhyw argymhellion i'r corff llywodraethu llawn ynghylch newid polisiau neu weithdrefnau'r ysgol i sicrhau na fydd problemau tebyg yn codi eto.

Apeliadau ar ôl Cam C

3.26 Nid argymhellir bod cyrff llywodraethu yn sefydlu pwyllgor apeliadau y gallai achwynydd droi ato os nad yw'n fodlon ar ôl Cam C. Mae profiad yn dangos y gellir datrys cwynion cyn Cam C neu yn ystod y cam hwnnw os yw gweithdrefn yr ysgol yn un

gadarn ac os yw'r bobl sy'n ymdrin â'r gŵyn yn gweithredu mewn modd gwrthrychol. Mae camau pellach yn rhoi cyfle i bobl gyflwyno cwynion blinderus. Os bydd tystiolaeth nad yw cwyn wedi'i hystyried yn briodol yng Ngham C, gall awdurdod lleol ystyried defnyddio ei bwerau ymyrryd os oes yna dystiolaeth nad yw safonau llywodraethu'n ddigon da. Mae'r pŵer hwn yn ddigon i ddiogelu rhag arferion gwael mewn ysgolion.

Rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefn gwyno

3.27 Mae'r gyfraith yn ei gwneud hi'n ofynnol i gyrff llywodraethu roi cyhoeddusrwydd i'w gweithdrefn ac mae'n rhaid i gorff llywodraethu roi sylw i'r canllaw hwn wrth roi cyhoeddusrwydd i'w weithdrefn. Mae'r canlynol yn berthnasol i'r holl weithdrefnau cwyno, ac nid dim ond y weithdrefn gwyno enghreifftiol sydd wedi'i chynnwys yn y ddogfen hon.

3.28 Mae'n rhaid rhoi'r weithdrefn i unrhyw un sy'n gofyn amdani. Dylid rhoi copi i bob aelod o staff. Mae angen i bob aelod o staff ddeall y weithdrefn a'r hyn a ddisgwylir ganddo.

3.29 Dyma rai cyfleoedd posibl i roi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn a sicrhau bod pobl yn ymwybodol ohoni:

- gwefan yr ysgol
- y prospectws
- cytundebau rhwng y cartref a'r ysgol
- adroddiad blynyddol y llywodraethwyr i rieni/gofalwyr
- cylchlythyrau ysgol.

Pwyntiau ychwanegol am gwynion gan ddisgyblion

3.30 Dylid trin cwyn gan ddisgybl yr un mor ddifrifol â chwyn gan oedolyn. Nid yw'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn gwahaniaethu o gwbl yn hyn o beth ac mae'n berthnasol i gwynion gan ddisgyblion hefyd.

3.31 Polisi Llywodraeth Cymru yw y dylid gwrandao ar bob plentyn ac unigolyn ifanc a'i drin â pharch. Darperir testun a thafleuni cyffredinol yn Atodiad 2 i'w defnyddio gan ysgolion cynradd ac uwchradd i godi ymwybyddiaeth disgyblion am gwynion. Yn unol â CCUHP, mae angen i ddisgyblion fod yn ymwybodol o'u hawl i gwyno os ydynt yn anfodlon neu'n anhapus. Mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, llinell gymorth genedlaethol sy'n cynnig gwasanaethau eirioli a chngor i blant a phobl ifanc⁴. Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwymo i sicrhau bod pobl – 'eiriolwyr' – ar gael i blant a phobl ifanc a all helpu disgyblion i fynegi eu safbwynt, a all roi cyngor iddynt, neu siarad ar eu rhan⁵. **Wrth ddefnyddio'r term 'eiriolwr', nid unigolyn sydd wedi cael hyfforddiant cyfreithiol sydd gan Lywodraeth Cymru dan sylw.** Ni ddylai fod angen i unrhyw un ddod ag unigolyn sydd â chymwysterau cyfreithiol gydag ef/hi i gyfarfod. Dylid cofio nad fforwm er mwyn trafod y gyfraith yw'r weithdrefn gwyno. Mae Llywodraeth Cymru o'r farn nad yw gwrthdaro yn fawr o gymorth a'i bod yn anos ymdrin â chwynion os oes unrhyw wrthdaro yn y cyfarfod.

3.32 Dylid dilyn yr un weithdrefn â chwynion eraill wrth ymdrin â chwynion gan ddisgyblion. Dylai disgyblion gyflwyno cwynion i'w hathro dosbarth/athrawes ddosbarth, neu aelod o staff a ddewisir gan yr ysgol i ymdrin yn benodol â phryderon disgyblion. Dylai'r unigolion hynny wedyn ymdrin â'r gŵyn gan ddefnyddio Cam A o'r weithdrefn gwyno enghreifftiol. Mae'n bwysig bod staff yr ysgol yn sensitif ac yn empathetig ac nad ydynt yn amddiffynol neu'n ddiystyriol. Mae'n hanfodol eu bod yn deall y weithdrefn gwyno.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

⁴ Gellir cysylltu â MEIC drwy radffôn: 080880 23456, neu destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 awr y dydd.

⁵ *Providing Effective Advocacy Services for Children and Young People Making a Representation or Complaint under the Children Act 1989.* (Saesneg yn unig).

3.33 Os bydd disgybl o dan 16 oed yn cyflwyno cwyn neu os bydd yn rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd arall, argymhellir y dylai'r ysgol ddwyn y mater at sylw rhiant/rhieni neu ofalwr/ofalwyr y disgybl ar ôl trafod hynny gyda'r disgybl ymlaen llaw ac, yn ddelfrydol, gofyn am ei ganiatâd. Dylid gwahodd y bobl hynny i fod yn bresennol mewn unrhyw sgwrs neu gyfweiliad gyda'r disgybl. Os bydd disgybl yn rhan o gŵyn yng Ngham B neu C, mae'n bosibl y bydd am ddod ag unigolyn o'i ddewis gydag ef/hi i'r cyfarfod. Dylai'r ysgol wneud yn siŵr bod y disgybl yn deall hyn er mwyn iddo/iddi fedru gwneud penderfyniad deallus.

3.34 Dylai unrhyw bwyllgor Cam C ystyried pa mor aeddfed yw disgybl, gan ofalu ei fod yn sicrhau bod barn y disgybl yn cael gwrandawriad priodol a'i fod yn deall beth sy'n digwydd yng Ngham C.

3.35 Dylai ysgolion ei gwneud yn hawdd i ddisgyblion godi materion gyda chynghor yr ysgol. Gall cwyn ymwneud â mater nad yw'n bersonol i'r achwynydd ond sy'n peri pryder i lawer o ddisgyblion. Yn yr achos hwn, dylid annog yr achwynydd i gael barn disgyblion trwy gynghor yr ysgol. Gall aelod o staff helpu'r disgybl(ion) i godi'r mater yng nghyfarfod nesaf cynghor yr ysgol trwy sicrhau bod y mater yn cael ei roi ar yr agenda, neu helpu'r disgybl i gysylltu â'i gynrychiolydd ar gynghor yr ysgol.

3.36 Yn ogystal â'r taflenni yn Atodiad 2, gallai ysgol neu gorff llywodraethu fynd ati yn y ffyrdd a ganlyn i godi ymwybyddiaeth disgyblion am sut i godi pryderon neu i wneud cwyn:

- trwy sesiynau bugeiliol neu sesiynau gyda'r tiwtor dosbarth, gwersi ABCCh neu wasanaethau
- trwy gynghor yr ysgol
- mewn dyddiaduron gwaith cartref
- trwy lyfryn gwybodaeth i ddisgyblion
- trwy daflenni neu gardiau bach ar gyfer waled/pwrs sy'n cynnwys manylion cyswllt ar gyfer cael cymorth
- trwy bosteri gwybodaeth ledled yr ysgol
- trwy wefan yr ysgol
- trwy gynlluniau mentora neu gyfryngu gan gymheiriaid.

4. Amgylchiadau arbennig

4.1 Bydd angen addasu'r weithdrefn gwyno enghreifftiol os gwneir cwyn am y pennaeth, llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr, cadeirydd neu is-gadeirydd y llywodraethwyr neu'r corff llywodraethu yn ei gyfanrwydd. Mae Adran 4 yn rhoi canllawiau ynglŷn â'r amgylchiadau a amlinellir yn Adran 7 o'r weithdrefn gwyno enghreifftiol. Mae Adran 4 yn gymwys ni waeth pwy sy'n gwneud cwyn.

Cwyn am y pennaeth

4.2 Dylid cyflwyno unrhyw gŵyn am y pennaeth i gadeirydd y llywodraethwyr a fydd, o bosibl, yn dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall ymchwilio iddi.

4.3 Yn gyntaf, dylid penderfynu a ddylid ymdrin â'r gŵyn o dan y gweithdrefnau ar gyfer materion sy'n ymwneud â gallu staff, cwynion gan staff, disgyblu staff neu amddiffyn plant. Os felly, dylid rhoi blaenoriaeth i'r gweithdrefnau hynny. Os na, dylid ymdrin â'r gŵyn o dan Gam B o'r weithdrefn gwyno enghreifftiol. Os na chaiff y gŵyn ei datrys, gall yr achwynydd fynd ymlaen i Gam C. Ni all unrhyw lywodraethwr sy'n rhan o Gam B fod yn aelod o'r pwyllgor yng Ngham C.

Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr

4.4 Yr is-gadeirydd ddylai ddelio â chwyn am gadeirydd y llywodraethwyr neu dylai ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Dylid defnyddio Cam B a'r camau dilynol yn y weithdrefn gwyno. Gan ddibynnu ar natur y gŵyn, dylai'r is-gadeirydd hysbysu'r awdurdod lleol (ac, os yn briodol, yr awdurdod esgobaethol) a'r pennaeth bod cwyn wedi'i gwneud a pha gamau a gymerir a chan bwy.

4.5 Os caiff y gŵyn ei derbyn, dylai'r pwyllgor cwynion ystyried a oes angen iddo argymhell i'r corff llywodraethu llawn na ddylai'r cadeirydd barhau yn ei swydd ac y dylid penodi rhywun arall yn ei le.

Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr a'r pennaeth

4.6 Dylai'r is-gadeirydd neu ei ddirprwy ymdrin â'r gŵyn hon yn yr un modd â chwyn am gadeirydd y llywodraethwyr neu am y pennaeth.

Cwyn am gadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr

4.7 Dylai unrhyw gŵyn am gadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr gael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu, a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Dylai cadeirydd y pwyllgor cwynion drefnu gwrandawriad pwyllgor cwynion yn unol â Cham C. Os cadeirydd neu is-gadeirydd y llywodraethwyr yw cadeirydd y pwyllgor cwynion, dylid cyfeirio'r gŵyn at aelod arall o'r pwyllgor cwynion a dylai llywodraethwr arall gymryd lle'r cadeirydd a/neu'r is-gadeirydd ar y pwyllgor cwynion.

Cwyn am lywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

4.8 Os gwneir cwyn yn erbyn llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr, dylid ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr (cyn belled nad y cadeirydd yw testun y gŵyn). Dylai'r cadeirydd neu lywodraethwr a ddewisir gan y cadeirydd ymchwilio (dylid defnyddio Cam B a chmau dilynol y weithdrefn gwyno). Os caiff y gŵyn ei derbyn, dylai'r pwyllgor cwynion ystyried a ddylid argymhell bod rhai neu bob un o'r llywodraethwyr sy'n destun cwyn yn ymddiswyddo neu'n colli eu lle ar y corff llywodraethu. Dylid gofalu nad oes unrhyw lywodraethwyr sy'n gysylltiedig â'r gŵyn yn cael bod yn rhan o'r gwaith ymchwilio, nad ydynt yn aelodau o'r pwyllgor cwynion ac nad ydynt ychwaith yn rhan o unrhyw drafodaeth a phenderfyniadau gan y corff llywodraethu ynghylch yr angen i lywodraethwyr ymddiswyddo neu golli eu lle.

4.9 Os yw'r cadeirydd a'r is-gadeirydd yn rhan o'r grŵp o lywodraethwyr, dylid cyfeirio'r gŵyn at glerc y corff llywodraethu. Dylai ef/hi weithredu yn yr un modd ag ar gyfer cwyn am gadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr.

4.10 Os oes cymaint o lywodraethwyr yn destun cwyn fel nad oes digon ar ôl i ffurfio pwyllgor cwynion, neu i ddarparu cworwm ar gyfer unrhyw benderfyniadau dilynol y gall fod angen i'r corff llywodraethu eu gwneud, dylid defnyddio'r weithdrefn 'corff llywodraethu cyfan' a ddisgrifir isod.

Cwyn yn erbyn y corff llywodraethu cyfan

4.11 Os gwneir cwyn am y corff llywodraethu cyfan, dylid ei chyfeirio at y clerc. Dylai ef hysbysu'r awdurdod lleol ac, os yn briodol, yr awdurdod esgobaethol, cadeirydd y llywodraethwyr a'r pennaeth.

4.12 Argymhellir bod yr awdurdod lleol a/neu esgobaethol yn cytuno â'r corff llywodraethu ar drefniadau i ystyried ac ymchwilio i'r gŵyn. Mae'n bosibl bod rhesymau pam y dylid cynnal ymchwiliad annibynnol; dylai'r awdurdod lleol roi cyngor yn hynny o beth, a chynghorir cyrff llywodraethu'n gryf i dderbyn y cyngor hwnnw. Gallai'r awdurdod lleol ystyried y gŵyn neu drefnu bod trydydd parti yn ymchwilio iddi. Ni ddylai'r clerc na staff yr ysgol ymchwilio i'r gŵyn.

4.13 Os bydd ymchwiliad yn awgrymu bod sail i'r cwynion, dylai'r awdurdod lleol geisio annog y corff llywodraethu i ganiatáu i'r gŵyn gael ei chlywed gan bwyllgor o unigolion annibynnol a sefydlwyd yn arbennig at y diben hwnnw. Dylai pwyllgor annibynnol weithredu fel y byddai pwyllgor cwynion yn gweithredu yng Ngham C o'r weithdrefn gwyno enghreifftiol.

4.14 Os na fydd y corff llywodraethu'n cydweithredu â'r awdurdod neu bwyllgor a sefydlwyd gan yr awdurdod i ystyried y gŵyn, neu os bydd yn gweithredu'n groes i gyngor rhesymol neu'n methu â gweithredu yn unol â'r cyngor hwnnw, gallai'r awdurdod lleol gyfiawnhau ystyried defnyddio'i bwerau ymyrryd. Os bydd cwyn yn darparu tystiolaeth bod corff llywodraethu'n perfformio'n wael, yn ymddwyn yn afresymol neu'n torri'r gyfraith, gall awdurdod lleol ddefnyddio'i bwerau ymyrryd (fe'i cynghorir i ymgynghori â'r awdurdodau esgobaethol yn achos ysgolion â chymeriad crefyddol).

Cwynion am staff yr ysgol, gan gynnwys unrhyw swyddog cwynion dynodedig

4.15 Dylid cyflwyno unrhyw gŵyn am aelod o staff i'r pennaeth. Mae'n bosibl y bydd y pennaeth yn penderfynu dirprwyo'r gwaith ymchwilio i aelod arall o uwch staff o dan Gam A o'r weithdrefn neu gynnal yr ymchwiliad ei hun o dan Gam B. Os na fydd yr achwynydd yn hapus â'r canlyniad, gall barhau i ddilyn y weithdrefn gwyno nes y cwblheir Cam C. Yn achos cwynion gan staff, neu faterion yn ymwneud â gallu staff, dylid gofalu bod y gweithdrefnau perthnasol yn cael ei dilyn a'u bod yn cael blaenoriaeth.

Cwynion dienw

4.16 Argymhellir y dylid cofnodi cwynion dienw, ond na ddylid ymchwilio iddynt oni bai bod awgrym o weithgarwch troseddol neu bryderon yn ymwneud â diogelu plant. Mewn achosion o'r fath, dylid hysbysu'r awdurdod lleol/yr heddlu, fel sy'n briodol. Wrth benderfynu

a ddylid ymchwilio neu gofnodi yn unig, dylid ystyried a yw'n bosibl bod ar yr achwynydd ofn gael ei adnabod; gallai hyn fod yn arbennig o berthnasol yn achos cwynion a wneir gan ddisgyblion sy'n ofni cael eu labelu'n bobl sy'n achosi trwbl.

Cwynion sy'n cael eu tynnu'n ôl

4.17 Caiff achwynydd dynnu cwyn yn ôl ar unrhyw adeg. Argymhellir y dylid cadw cofnod o hyn ac anfon llythyr at yr achwynydd yn nodi na fydd y weithdrefn gwyno'n cael ei defnyddio gan fod y gŵyn wedi'i thynnu'n ôl. Argymhellir bod y camau hyn yn cael eu cymryd er mwyn sicrhau bod cofnod a hefyd er mwyn rheoli cwynion blinderus.

Gweithgarwch troseddol

4.18 Dylai unrhyw awgrym o weithgarwch troseddol gael ei gyfeirio at y pennaeth neu, os yw'n cynnwys y pennaeth, cadeirydd y corff llywodraethu. Dylai'r pennaeth neu'r cadeirydd (fel sy'n briodol) ddwyn y gŵyn at sylw'r heddlu a'r awdurdod lleol (a'r awdurdod esgobaethol os yn berthnasol). Os yw'r cwyn yn ymwneud â'r pennaeth a'r cadeirydd, yr is-gadeirydd ddylai hysbysu'r heddlu a'r awdurdod lleol.

5. Swyddogaethau a chyfrifoldebau cyrff eraill

Yr awdurdod lleol

5.1 Dylai awdurdod lleol ei fodloni ei hun bod gan bob ysgol a gynhelir yn ei ardal weithdrefnau cwyno digonol a'u bod yn rhoi cyhoeddusrwydd i'r gweithdrefnau hynny.

5.2 Gall awdurdod lleol roi pa bynnag gyngor y dymuna i gyrff llywodraethu. Gall hefyd ddarparu dogfennau canllaw, yn ogystal â'r cyhoeddiad hwn.

5.3 Gall corff llywodraethu geisio cyngor oddi wrth awdurdod lleol ynghylch ei weithdrefn gwyno neu ynghylch sut i ymdrin â chwyn neu er mwyn cael cymorth i ymchwilio i gŵyn. Fodd bynnag, y corff llywodraethu sy'n parhau i fod â'r cyfrifoldeb statudol dros ymdrin â chwynion.

5.4 Gyda chytundeb yr awdurdod lleol, gall gweithdrefn gwyno corff llywodraethu gynnwys cam ar ôl Cam C lle bydd yr awdurdod lleol yn ystyried y gŵyn.

5.5 Dylai awdurdod lleol ystyried unrhyw dystiolaeth sy'n awgrymu nad oes gan gorff llywodraethu weithdrefn gwyno, nad yw'r weithdrefn sydd ganddo yn ddigonol, nad yw wedi dilyn ei weithdrefn neu fod y weithdrefn yn anymarferol gan fod pobl sy'n destun cwyn yn ymchwilio iddi neu'n gwneud penderfyniadau yn ei chylch.

5.6 Os bydd gweithdrefn gwyno ysgol yn anymarferol neu os oes amheuon ynglŷn â'i hannibyniaeth, neu o dan amgylchiadau rhesymol eraill, gall awdurdod lleol drefnu, gyda chytundeb y corff llywodraethu, i banel o unigolion annibynnol ystyried cwyn.

5.7 Gall awdurdod lleol ddefnyddio'i bwerau ymyrryd o dan Ddeddf Safonau a Fframwaith Ysgolion 1998 os bydd trefn lywodraethu neu reoli ysgol yn annigonol.

Yr awdurdodau esgobaethol

5.8 Gall awdurdodau esgobaethol roi cyngor i ysgolion os ydynt yn penodi llywodraethwyr i gorff llywodraethu'r ysgolion hynny, a gall ysgolion o'r fath geisio cyngor oddi wrth yr awdurdodau esgobaethol. Gall ysgolion sydd â chymeriad crefyddol gytuno bod yr awdurdod esgobaethol yn ymchwilio i gŵyn neu drefnu i drydydd parti wneud hynny.

Llywodraeth Cymru

5.9 Os bydd Llywodraeth Cymru yn derbyn cwyn ynglŷn ag ysgol, bydd yn cynghori y dylid cyfeirio'r gŵyn at yr ysgol i'w hystyried o dan weithdrefn gwyno'r ysgol. Os yw'n ymddangos bod y corff llywodraethu'n methu ymdrin â'r gŵyn, bydd Llywodraeth Cymru yn dwyn y gŵyn i sylw'r awdurdod lleol er mwyn iddo ddarparu cymorth neu weithredu.

Comisiynydd Plant Cymru

5.10 Mae Comisiynydd Plant Cymru yn cynnig gwasanaeth cyngor a chymorth⁶ i blant a phobl ifanc, ac i'r bobl sy'n gofalu amdanynt. Gall plant a phobl ifanc, a'r bobl sy'n gofalu amdanynt droi at y Comisiynydd Plant pan fo angen cyngor a chymorth arnynt. Nid yw swyddogion y Comisiynydd Plant yn gwmselwyr ond maent yn gweithio gyda phlant, pobl ifanc ac oedolion i ddod o hyd i ateb.

5.11 Nid yw'r Comisiynydd Plant yn cymryd lle llywodraethwyr na'r gweithdrefnau cwyno sydd gan gyrff llywodraethu. Gall y Comisiynydd archwilio achosion unigol, ac er mwyn gwneud hynny, mae'n bosibl y bydd yn gofyn am wybodaeth, esboniadau a chymorth gan lywodraethwyr, swyddogion ac aelodau awdurdodau lleol a staff ysgol. Gall y Comisiynydd hefyd ofyn am wybodaeth gan lywodraethwyr, swyddogion ac aelodau awdurdodau lleol a staff ysgol at ddibenion adolygu a monitro trefniadau a wnaed i ymdrin â chwynion, chwythu'r chwiban ac eiriolaeth, neu gall wneud hynny yn absenoldeb trefniadau o'r fath. Gall y Comisiynydd baratoi adroddiadau sy'n cynnwys argymhellion ond nid oes ganddo'r pŵer i'w gwneud hi'n ofynnol eu gweithredu, er y gall roi cyhoeddusrwydd i unrhyw fethiant i wneud hynny.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

5.12 Nid oes gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru unrhyw swyddogaeth mewn perthynas â chwynion sy'n berthnasol i'r gweithdrefnau cwyno a ddisgrifir yn y canllaw hwn.

Cyngor Addysgu Cyffredinol Cymru

5.13 Nid oes gan Gyngor Addysgu Cyffredinol Cymru unrhyw swyddogaeth mewn perthynas â gweithdrefnau cwyno cyrff llywodraethu a ddisgrifir yn y canllaw hwn.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

⁶ Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy radffôn: 0808 801 1000 (Dydd Llun i ddydd Gwener 9a.m. tan 5p.m.) testun: 80 800 (rhowch COM ar ddechrau'ch neges) neu e-bost: advice@childcomwales.org.uk

Atodiad 1: Gweithdrefn gwyno enghreifftiol

1. Cyflwyniad

1.1 Mae [enw'r ysgol] wedi ymrwmo i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud a byddwn yn ymddiheuro. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn a wnawn.

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 gwyno hon yn ategu'n hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod unrhyw un sydd â buddiant yn yr ysgol yn gallu mynegi pryder a bod yn hyderus y bydd yn cael ei ystyried yn llawn ac, os credir bod sail i'ch pryderon, y bydd y mater yn cael ei drin yn briodol ac yn ddi-oed.

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Pan fydd gennych unrhyw bryderon neu pan fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn ymateb fel arfer yn y ffordd a esbonnir isod. Weithiau, mae'n bosibl y bydd gennych bryderon am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gan yr ysgol, ac mewn achosion o'r fath byddwn yn dweud wrthynt i bwy y dylech gyflwyno cwyn. Ar adegau eraill, mae'n bosibl y bydd gennych bryderon am faterion yr ymdrinnir â nhw dan weithdrefnau eraill, ac mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio sut yr eir ati i ymdrin â'ch pryderon.

2.2 Os yw'r mater sy'n destun pryder i chi neu'r gŵyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn cydweithio ag ef i benderfynu sut i ymdrin â'r mater sy'n achosi pryder i chi.

3. Ydych chi 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'r ymateb hwnnw, yna gallwch wneud eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn yr ydym yn ei disgrifio isod. Mae modd setlo'r rhan fwyaf o faterion sy'n destun pryder yn gyflym, drwy siarad â'r unigolyn perthnasol yn yr ysgol, heb fod angen defnyddio gweithdrefn ffurfiol.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

4. Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl oddi wrthoch chi

4.1 Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael gwrandawriad, i gael ei ddeall a'i barchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr ysgolion yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol. Ni fyddwn ychwaith yn goddef galwadau afresymol nac achosion lle mae mater yn cael ei wthio mewn modd afresymol, na chwynion blinderus. Mae'n bosibl y bydd yn briodol i'r ysgol ddatblygu polisi ar 'weithredu mewn modd annerbyniol'; mae enghraifft ar gael oddi wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mewn achos o'r fath, ychwanegwch 'Mae gennym bolisi ar wahân er mwyn rheoli sefyllfaoedd lle mae rhywun yn 'gweithredu mewn modd annerbyniol'.

5. Sut y byddwn yn mynd ati i ateb y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn

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

5.2 Bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pobl bob amser ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

5.3 Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer delio â'ch pryderon neu gwynion ar ôl siarad â chi.

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

5.5 Gall rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y mae angen iddynt gael eu trin mewn ffordd arall (heblaw am y polisi cwyno hwn); mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio pam ac yn nodi pa gamau y byddwn yn eu cymryd.

5.6 Bydd y corff llywodraethu'n cadw cofnod o'r dogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'r mater sy'n destun pryder i chi neu i 'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin â'r mater. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am gyfnod hirach.

5.7 Caiff cwynion dienw eu cofnodi ond mater i'r ysgol benderfynu arno yn ôl ei ddisgresiwn fydd penderfynu a ddylid ymchwilio i'r gŵyn ai peidio, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Os ystyrir mai'r unig reswm dros wneud cwynion yw er mwyn achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu i'r ysgol, bydd y corff llywodraethu'n sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r

ymchwiliadau a'r camau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'beidio â gweithredu'.

6. Ateb i'r mater sy'n destun pryder i chi neu i'ch cwyn

6.1 Mae'r siart yn Ychwanegiad A yn dangos beth all ddigwydd pan fyddwch chi'n gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. Mae hyd at dri cham, sef Camau A, B ac C. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn ystod Camau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu rywun yn gwmni i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol i'r sawl sy'n dod yn gwmni iddo/iddi siarad ar ei ran a/neu roi cyngor iddo/iddi.

6.2 I'r graddau sy'n bosibl, bydd y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Fodd bynnag, ar adegau, efallai y bydd angen i'r unigolyn sy'n delio â'r mater sy'n destun pryder i chi neu â'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall yn yr ysgol gael gwybod am y mater neu'r gŵyn er mwyn ymdrin â hi'n briodol.

6.3 Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod am fynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn eich caniatâd cyn cysylltu â'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr. Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod yn rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr fod yn bresennol mewn unrhyw sgwrs neu gyfweiliad gyda chi.

Cam A

6.4 Os oes mater yn achosi pryder i chi, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu [enw unigolyn dynodedig yr ysgol]. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted â phosibl; fel arfer, byddem yn disgwyl i chi fynegi'ch pryder o fewn 10 diwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad. Po fwyaf y byddwch yn oedi, y mwyaf anodd y bydd hi i'r rheini sy'n delio â'r mater ymdrin ag ef yn effeithiol.

6.5 Os ydych chi'n ddisgybl, gallwch fynegi'ch pryderon i'ch cynrychiolydd ar gyngor yr ysgol, eich tiwtor dosbarth neu athro/athrawes a ddewiswyd i ddelio â phryderon disgyblion (fel sy'n briodol i'r ysgol). Ni fydd hyn yn eich atal rhag cyflwyno cwyn yn ddiweddarach os byddwch chi'n teimlo nad yw'r mater(ion) a godwyd gennych wedi'u trin yn briodol.

6.6 Fel arfer, byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i wneud neu'n bwriadu ei wneud am y mater sy'n achosi pryder i chi o fewn 10 diwrnod ysgol, ond os na fydd hyn yn bosibl, byddwn yn siarad â chi a chytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

6.7 Bydd yr unigolyn sy'n gyfrifol am gadw golwg ar y modd yr eir ati i ymdrin â'r mater sydd wedi achosi pryder i chi neu â'ch cwyn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd yr unigolyn hefyd yn cadw cofnod o'r mater sy'n destun pryder i chi fel y bo modd cyfeirio at y cofnod hwnnw yn y dyfodol.

Cam B

6.8 Gan amlaf, byddem yn disgwyl i'r mater sy'n destun pryder i chi gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os byddwch yn teimlo nad yw'r mater cychwynnol a achosodd pryder i chi wedi'i drin yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

6.9 Byddem yn disgwyl i chi anelu at wneud hyn **o fewn cyfnod o bum diwrnod ysgol i'r dyddiad y byddwch yn cael ymateb i'r mater sydd wedi achosi pryder i chi, a hynny am ei bod o fudd i bawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted ag y bo modd.** Amgaeir ffurflen hefyd (**Ychwanegiad B**) a allai fod yn ddefnyddiol i chi. Os ydych yn ddisgybl, byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w llenwi ac yn 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, gan ei hanfon i gyfeiriad yr ysgol, yn gofyn iddo/iddi ymchwilio i'ch cwyn.

6.11 Ym mhob achos, gall [enw unigolyn dynodedig yr ysgol] eich helpu i roi'ch cwyn ar bapur os bydd angen.

6.12 Os ydych chi'n rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd, bydd [enw unigolyn dynodedig yr ysgol] yn esbonio beth fydd yn digwydd a'r math o gymorth sydd ar gael i chi.

6.13 Bydd [enw unigolyn dynodedig yr ysgol] yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Cytunir ar amserlenni ar gyfer delio â'ch cwyn gyda chi. Byddwn yn ceisio cyfarfod gyda chi ac esbonio beth fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol i'r dyddiad y daeth eich llythyr i law. Bydd unigolyn dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn eich hysbysu'n ysgrifenedig am y canlyniad.

Cam C

6.14 Yn anaml y bydd cwyn yn mynd ymhellach. Fodd bynnag, os byddwch yn dal i deimlo nad yw'ch cwyn wedi'i thrin yn deg, dylech ysgrifennu, drwy gyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y llywodraethwyr yn amlinellu'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y Corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Nid oes yn rhaid i chi ysgrifennu holl fanylion eich cwyn eto.

6.15 Os oes yn well gennych chi, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu [unigolyn dynodedig yr ysgol], a fydd yn nodi'r hyn a drafodir a'r hyn a fyddai'n datrys y broblem yn eich barn chi. Fel arfer, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol i'r dyddiad y byddwch yn cael ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau, neu wrando ar y nodiadau'n cael eu darllen, a'u llofnodi fel cofnod dilys o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y byddwn yn ymdrin â'r gŵyn ac yn anfon llythyr atoch i gadarnhau hyn. Bydd y pwyllgor cwynion fel arfer yn cynnal cyfarfod gyda chi o fewn 15 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthy'ch erbyn pryd y dylai'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl dystiolaeth a dogfennau i'w hystyried. Bydd pawb sy'n rhan o'r gŵyn yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau cyn y cyfarfod, a byddwn yn sicrhau bod hawliau pobl o ran preifatrwydd gwybodaeth yn cael eu diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi'i gytuno gyda chi ynglŷn â ble a phryd y cynhelir y cyfarfod a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen er mwyn sicrhau bod pawb yn gallu bod yn bresennol yn y cyfarfod, er mwyn casglu gwybodaeth neu er mwyn cael cyngor. Mewn achos o'r fath, bydd yr unigolyn sy'n ymdrin â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad newydd ar gyfer y cyfarfod gyda chi.

6.17 Fel rheol, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosibl, ni fydd y pwyllgor cwynion yn ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn am ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor o'r farn y byddai'n rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

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

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o bob sgwrs a thrafodaeth fel y bo modd cyfeirio atynt yn y dyfodol ac er mwyn i'r corff llywodraethu llawn fedru eu hadolygu. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.

6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu fydd yn penderfynu'n derfynol ar gwynion.

7. Amgylchiadau arbennig

7.1 Pan wneir cwyn am unrhyw un o'r bobl neu'r grwpiau/cyrff a ganlyn, bydd y weithdrefn gwyno yn cael ei defnyddio mewn ffordd wahanol.

i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr**

Caiff y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn cynnal yr ymchwiliad. Fel arall, gall y cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall a fydd yn cynnal yr ymchwiliad. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

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

Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r gŵyn neu'n ei dirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

iii. **Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr**

Caiff y gŵyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Bydd Cam C o'r weithdrefn gwyno yn cael ei ddefnyddio.

iv. **Y corff llywodraethu cyfan**

Caiff y gŵyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol ac, os yn briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel rheol, bydd yr awdurdodau yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i gynnal ymchwiliad annibynnol i'r gŵyn.

v. **Y pennaeth**

Bydd y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn yn cael ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a bydd ef/hi yn cynnal yr ymchwiliad neu bydd, o bosibl, yn dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

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

8. Ein hymrwymiad i chi

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

8.2 Os bydd angen help arnoch i leisio'ch 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 sy'n cynnig gwasanaethau eirioli a chyngor i blant a phobl ifanc. Mae cyngor a chymorth ar gael hefyd oddi wrth Gomisiynydd Plant Cymru.

8.3 Mae'r Corff Llywodraethu wedi ymgynghori â staff a disgyblion ar y polisi hwn, a bydd yn ymgynghori ymhellach os bydd unrhyw newidiadau'n cael eu gwneud yn y dyfodol.

Llofnodwyd gan Gadeirydd y Llywodraethwyr ar ran y corff llywodraethu:

.....

Dyddiad cymeradwyo:
(gan y corff llywodraethu llawn)

Dyddiad adolygu:

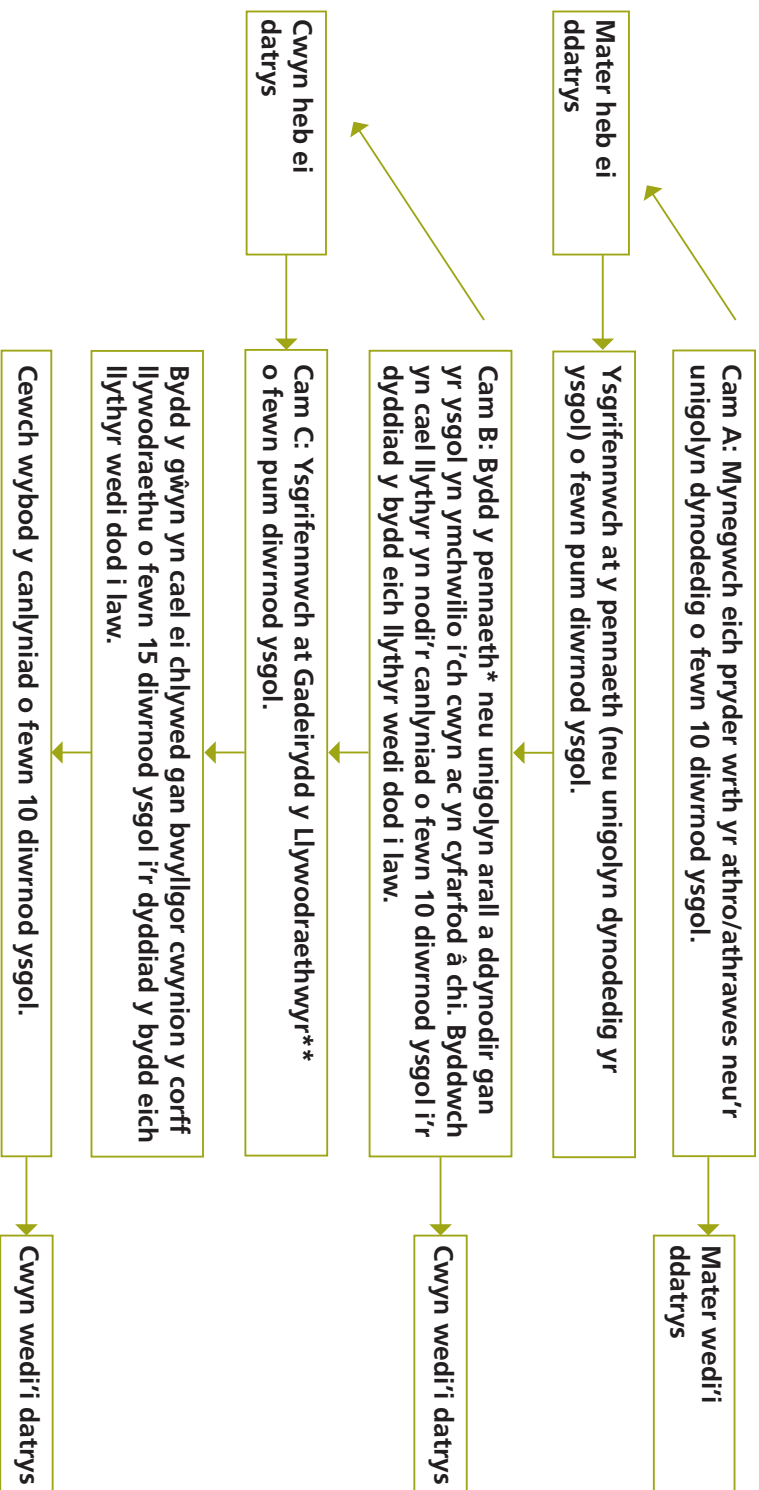
Dyddiad anfon at yr awdurdod lleol:
[nid oes gofyniad statudol i wneud hyn, ond mae'n arfer da]

Gellir cysylltu â MEIC drwy radffôn: 0808 8023456, neu destun: 84001.
Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 awr y dydd.

Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy radffôn: 0808 801 1000
(Dydd Llun i ddydd Gwener 9a.m. tan 5p.m.), testun: 80 800 (rhowch COM
ar ddechrau'ch neges) neu e-bost: advice@childcomwales.org.uk

Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion

Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion
 Dilyniir y weithdrefn hon os cyflwynir pryder neu gwyn am yr ysgol, cyn belled nad yw'r pryder neu'r gwyn yn berthnasol i weithdrefnau statudol eraill.



* Os yw'r gwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech ysgrifennu at gadeirydd y corff llywodraethu.

** Os yw'r gwyn yn ymwneud â chadeirydd y llywodraethwyr, dylech ysgrifennu at yr is-gadeirydd. Targedau yw'r holl amserleni a ddangosi: ac maent yn hyblyg: mae o fudd i bawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted â phosibl. Bydd yr ysgol yn gweithio gyda chi i sicrhau bod yr amser a neilltuir i ddelio â'r mater sy'n achosi pryder i chi neu'ch cwyn yn rhesymol a'i fod yn helpu i gael ateb i'r broblem.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
 Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
 Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

Ychwanegiad B: Ffurflen gwyno enghreifftiol

Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, llenwch Adran B hefyd. Dylech nodi, cyn i ni fynd ati i ymdrin â'r gŵyn, bod yn rhaid i ni ein bodloni ein hunain bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw. Os ydych yn ddisgybl, bydd yr ysgol yn eich helpu i lenwi'r ffurflen hon, bydd yn ei hesbonio i chi ac yn rhoi copi i chi unwaith y bydd wedi'i llenwi.

A. Eich manylion

Cyfenw	
Enw(au) cyntaf	
Teitl: Mr/Mrs/Ms/arall	
Cyfeiriad a chod post	
Rhif ffôn yn ystod y dydd	
Rhif ffôn symudol	
Cyfeiriad e-bost	

Sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi?

B. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, nodwch ei fanylion

Ei enw yn llawn	
Cyfeiriad a chod post	
Beth yw'ch perthynas ag ef/â hi?	
Pam yr ydych yn gwneud cwyn ar ei ran?	

C. Ynglŷn â'ch cwyn (gallwch barhau â'ch atebion ar ddalenni ar wahân os oes angen)

C.1 Enw'r ysgol yr ydych yn cwyno yn ei chylch.

C.2 Yn eich barn chi, beth wnaethon nhw o'i le neu beth na wnaethon nhw?

C.3 Disgrifiwch yr effaith y mae hyn wedi'i chael arnoch.

C.4 Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

C.5 Os oes mwy na tri mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, nodwch yn rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

C.6 Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud i ddatrys y sefyllfa?

C.7 Ydych chi wedi rhoi gwybod i aelod o staff am eich cwyn yn barod? Os ydych, rhowch fanylion cryno ynglŷn â sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

Llofnod yr achwynydd:

Dyddiad:

Llofnod os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall

Llofnod:

Dyddiad:

Dylech anfon y ffurflen hon ac unrhyw ddogfennau i ategu'ch cwyn at:

[Nodwch enw'r unigolyn a fydd yn ymdrin â'r gŵyn]

[Nodwch gyfeiriad a manylion cyswllt yr unigolyn a fydd yn ymdrin â'r gŵyn]

Defnydd Swyddogol

Dyddiad anfon cydnabyddiaeth:

Gan bwy:

Cwyn wedi'i chyfeirio at:

Dyddiad:

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012

Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

Atodiad 2: Gweithdrefnau a thafenni enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion gan/yn ymwneud â disgyblion

Paratowyd y testun isod i'w ddefnyddio gan ysgolion i'w roi i ddisgyblion. Gellir addasu'r testun ar gyfer posteri, taflenni, llythyrau neu wefan neu fewnrwyd yr ysgol. Ar ôl y testun cyffredinol hwn mae dwy daflen, y naill i'w defnyddio mewn ysgolion cynradd, a'r llall mewn ysgolion uwchradd.

Dweud eich dweud

Oes gennych chi awgrym neu fater sy'n achosi pryder i chi neu gŵyn?

Trwy weithio gyda'n gilydd, gallwn wneud gwahaniaeth

Rydym am i chi deimlo'n ddiogel ac yn hapus yn yr ysgol, ond weithiau efallai y byddwch yn poeni neu'n pryderu am rywbeth, neu am wneud awgrym. Rydym hefyd am glywed pa agweddau ar fywyd yr ysgol rydych chi'n eu mwynhau ac yn eu gwerthfawrogi.

Os ydych chi'n poeni am rywbeth, dywedwch wrth aelod o staff yn syth er mwyn i ni fedru ymchwilio i'r mater. Byddwn yn ystyried eich pryderon ac unrhyw faterion y byddwch yn eu codi o ddifrif.

Os nad ydych chi am fynegi'r pryder eich hun, gallwch ofyn i aelod o gyngor yr ysgol, aelod o staff neu rywun arall rydych chi'n ymddiried ynddo i godi'r mater ar eich rhan (efallai y bydd gan yr ysgol unigolyn dynodedig y gall disgyblion siarad ag ef/â hi [nodwch y manylion cyswllt]. **neu** Fel arfer yn yr ysgol hon, bydd [enw'r unigolyn dynodedig] yn gwneud hyn.

Pan fyddwch chi'n mynegi pryder neu gŵyn neu'n gwneud awgrym:

- byddwn yn gwrandao ar bopeth rydych chi'n ei ddweud
- byddwn yn gofyn cwestiynau i chi i helpu i wneud pethau'n glir
- byddwn yn eich trin yn deg
- gall rhywun eich helpu, fel rhiant/gofalwr, ffrind, perthynas neu rywun arall
- bydd y sawl sy'n delio â'r mater sy'n achosi pryder i chi yn dweud wrthy ch beth sy'n digwydd.

Preifatrwydd

Fel arfer, ni fyddwn yn dweud wrth unrhyw un beth rydych chi'n ei ddweud oni bai bod yr unigolyn hwnnw'n gysylltiedig â'r gwaith o ddelio â'r mater sy'n achosi pryder i chi. Weithiau, byddwn yn dweud wrth bobl eraill, er enghraifft, os ydych chi neu rywun arall mewn perygl o gael niwed neu ofid. Os felly, byddwn yn esbonio'r sefyllfa i chi.

Pan fydd mater yn achosi pryder i chi neu pan fydd gennych gŵyn yn erbyn unigolyn arall, fel arfer bydd gan yr unigolyn hwnnw hawl i gael gwybod am y pryder neu'r gŵyn a chyflwyno ei ochr ef/hi o'r stori.

Cyngor yr ysgol

Os yw'r mater sy'n achosi pryder i chi neu'ch awgrym yn effeithio ar yr ysgol gyfan neu ar grŵp o ddisgyblion, efallai y byddwn yn awgrymu bod cyngor yr ysgol yn ei ystyried neu gallwch ofyn i gyngor yr ysgol ei ystyried eich hun.

Rydym ni i gyd am i'n hysgol fod yn ddiogel, yn ofalgar ac yn llwyddiannus – y gorau posibl.

Gyda'ch help chi, gallwn wneud hynny.

Taflen Cwynion Disgyblion

Cwyn yw pan fyddwch yn dweud wrth rywun am rywbeth nad ydych yn hapus yn ei gylch. Fel plentyn mewn ysgol gallwch siarad am unrhyw beth nad ydych yn ei hoffi neu sy'n eich poeni. Bydd gan yr ysgol ffordd o ddelio â'ch pryderon.

Sut mae dweud wrth rywun am rywbeth sy'n eich poeni?

Os nad ydych yn hapus â rhywbeth yn eich ysgol gallwch ddweud wrth eich athro neu oedolyn arall yn yr ysgol. Bydd y person hwnnw'n gwneud ei orau i'ch helpu chi neu'n dod o hyd i rywun arall a all eich helpu chi. Yn yr ysgol cewch wybodaeth am yr hyn sydd angen i chi ei wneud a phwy y dylech siarad ag ef/hi am eich pryderon.



Dyma rai pethau a allai eich poeni yn yr ysgol:

- Trip ysgol
- Gwaith cartref
- Gwisg ysgol
- Cinio ysgol

- Y bws ysgol
- Ymddygiad rhywun arall - bwlio gan ddisgybl neu athro efallai
- Ymddygiad disgyblion ar y bws ysgol neu ar y stryd yn ystod oriau ysgol



Dim ond rhai o'r pethau y gallwch boeni amdanynt sydd uchod. Efallai fod pethau eraill rydych yn anhapus yn eu cylch ac am siarad amdanynt. Gallent fod yn bethau yn yr ysgol neu y tu allan i'r ysgol. Peidiwch â chadw'r broblem i chi'ch hunan. Bydd rhywun yn fodlon gwrandao ar beth sydd gennych i'w ddweud. Weithiau bydd rhaid i chi sôn wrth rywun arall am eich problem er mwyn delio â'r mater. Bydd y person sy'n siarad â chi yn dweud hyn wrthy'ch.

Taflen Cwynion Disgyblion

Fel disgybl, gallwch wneud cwyn am unrhyw fater sy'n ymwneud â'ch ysgol. Yn ôl y gyfraith, rhaid i'ch ysgol fod wedi gwneud trefniadau ar gyfer delio â chwynion gan lawer o bobl gan gynnwys rhieni a disgyblion.

Lle i gael y Weithdrefn Gwynion

Os hoffech wneud cwyn gofynnwch i aelod o staff am gopi o weithdrefn gwynion eich ysgol. Bydd yn egluro sut y gallwch chi gwyno. Gallwch hefyd ofyn i'r person a enwir yn y weithdrefn ddod o hyd i rywun i'ch helpu chi wneud eich cwyn a'ch arwain drwy'r broses.



Dyma rai pethau y gallwch chi gwyno amdanyn nhw:

- digwyddiad – fel trip ysgol
- unrhyw beth am eich bywyd yn yr ysgol – fel gwaith cartref, gwisg ysgol
- gwasanaethau ysgol – fel prydau ysgol neu'r gwasanaeth bws ysgol
- ymddygiad unigolyn/unigolion – er enghraifft disgybl arall neu aelod o'r staff

- rhywbeth sy'n effeithio arnoch chi fel disgybl – fel bwllian
- rhywbeth sydd wedi digwydd y tu allan i'r ysgol ond sy'n gysylltiedig â'r fws ysgol neu yn y stryd.



Preifatrwydd

Bydd pob cwyn yn cael ei gadw'n breifat. Mae hyn yn golygu na fydd fel rheol yn cael ei drafod gydag unrhyw un heb eich caniatâd chi. Ond mae rhai amgylchiadau pan fydd angen i gwyn gael ei rannu gyda phobl eraill, yn enwedig os yw'n golygu eich bod chi neu blentyn arall mewn perygl. Os felly, bydd hyn yn cael ei esbonio i chi.

Atodiad 3: Gweithio gyda'r gyfraith

Y fframwaith cyfreithiol

Deddf Addysg 2002

1. Mae adran 29(1) o Ddeddf Addysg 2002 ('y Ddeddf') yn ei gwneud hi'n ofynnol i gyrff llywodraethu pob ysgol a gynhelir yng Nghymru sefydlu gweithdrefnau ar gyfer delio â chwynion yn ymwneud â'r ysgol neu â darparu cyfleusterau neu wasanaethau o dan adran 27 o'r Ddeddf⁷. Mae'n rhaid i gyrff llywodraethu roi cyhoeddusrwydd i'w gweithdrefnau cwyno hefyd.
2. Mae prosesau statudol ar wahân ar gyfer cwynion ac apeliadau'n ymwneud â'r cwricwlwm, anghenion addysgol arbennig (AAA), addoli crefyddol, derbyniadau, gwaharddiadau, cwynion gan staff, gallu athrawon a disgyblaeth staff. I weld canllawiau ar y pynciau hyn, ewch i www.dysgu.cymru.gov.uk
3. Mae adran 29(2) yn ei gwneud hi'n ofynnol i gorff llywodraethu roi sylw priodol i ganllawiau a gyhoeddir gan Weinidogion Cymru o ran sefydlu a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau cwyno'n ymwneud â'r ysgol neu â darparu cyfleusterau neu wasanaethau o dan adran 27 o'r Ddeddf.
4. Cyhoeddir y cylchlythyr hwn o dan adran 29(2) mewn perthynas â sefydlu a rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefnau ar gyfer delio â chwynion yn ymwneud â'r ysgol neu â darparu cyfleusterau neu wasanaethau o dan adran 27 o'r Ddeddf. Mae'n rhaid i gyrff llywodraethu roi sylw priodol i'r canllaw statudol mewn perthynas â'r materion hyn a'i ddilyn, oni bai bod rhesymau da dros gredu, o dan amgylchiadau penodol yr ysgol neu'r gŵyn, nad yw'r canllaw'n berthnasol neu fod ystyriaethau eraill yn bwysicach na'r canllaw.

Deddf Addysg 1996

5. Cyhoeddir y weithdrefn enghreifftiol a gweddill y cylchlythyr hwn o dan adran 10 o Ddeddf Addysg 1996. O dan yr adran hon, rhaid i Weinidogion Cymru hyrwyddo addysg pobl Cymru.

Gweithdrefnau cwyno ar gyfer gyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi:
Hydref 2012

⁷ Mae adran 27 yn rhoi pŵer i gorff llywodraethu ysgol a gynhelir ddarparu unrhyw gyfleusterau neu wasanaethau a fydd yn ategu unrhyw ddiben elusennol er lles disgyblion yn yr ysgol, eu teuluoedd a phobl sy'n byw a gweithio yng nghyffiniau'r ysgol.