

Gweithdrefnau Cwyn Ysgol Gyfun Gwent Is Coed



Cynnwys

1. [Cyflwyniad](#)
2. [Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon](#)
3. [Ydych chi wedi gofyn i ni eto?](#)
4. [Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych](#)
5. [Ein dull gweithredu ni o ran ateb eich pryder neu gŵyn](#)
6. [Ateb eich pryder neu gŵyn](#)
 - [Cam A](#)
 - [Cam B](#)
 - [Cam C](#)
7. [Amgylchiadau arbennig](#)
 - 7.1 i) [Llywodraethwyr neu grŵp o lywodraethwyr](#)
 - ii) [Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr](#)
 - iii) [Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr](#)
 - iv) [Y corff llywodraethu llawn](#)
 - v) [Y pennaeth](#)
8. [Ein hymrwymiad i chi](#)
9. [ATODIAD : Crynodeb ar gyfer delio â phryderon neu gwynion](#)

I CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae'r ysgol wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol â chwynion. Ein nod yw esbonio unrhyw faterion nad ydych yn siŵr ohonynt. Os yn bosibl byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau a wnaethpwyd gennym ac yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad i wella'r hyn a wnawn.
- 1.2 Rydym yn diffinio cwyn fel ' mynegi anfodlonrwydd mewn perthynas ag Ysgol Gyfun Gwent Is Coed neu aelod o'i staff sy'n golygu bod angen ymateb gan yr ysgol'.
- 1.3 Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod pawb sy'n gysylltiedig â'r ysgol yn gallu codi pryder, gan wybod y bydd yr ysgol yn gwrando arnynt ac yn ymdrin â'r mater mewn ffordd briodol ac amserol.

Brig y dudalen

2 Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

- 2.1 Os ydych yn bryderus am rywbeth neu'n dymuno gwneud cwyn byddwn fel arfer yn ymateb fel nodir isod. Weithiau byddwch yn bryderus ynghylch materion nad ydynt yn

cael eu penderfynu gan Ysgol Gyfun Gwent Is Coed, mewn achosion o'r fath byddwn yn dweud wrthy ch pwy sydd angen i chi gysylltu â hwy. Ar adegau eraill efallai y byddwch yn bryderus ynghylch materion yr ymdrinnir â hwy drwy weithdrefnau eraill, mewn achosion o'r fath byddwn yn esbonio sut y byddwn yn delio â'ch pryderon.

- 2.2 Os yw eich pryder neu gŵyn ynghylch corff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft yr awdurdod lleol) byddwn yn gweithio gyda hwy i benderfynu sut i ymdrin â'ch pryderon.

[Brig y dudalen](#)

3 Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

- 3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb gallwch gyflwyno eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn a nodir isod. Mae modd datrys y mwyafrif o bryderon yn gyflym drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb fod angen defnyddio gweithdrefn ffurfiol.

[Brig y dudalen](#)

4 Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych

- 4.1 Rydym o'r farn y dylid gwrandao ar bob cwyn, eu deall a'ch parchu, ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Rydyn ni'n disgwyl i chi fod yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, difrifol neu afresymol. Ni fyddwn chwaith yn goddef gorchmynion afresymol neu gwynion afresymol blinderus a pharhaus.

[Brig y dudalen](#)

5 Ein dull gweithredu ni o ran ateb eich pryder neu gŵyn

- 5.1 Byddwn yn ystyried pob un o'ch pryderon a chwynion mewn ffordd agored a theg.
- 5.2 Bydd Ysgol Gyfun Gwent Is Coed bob amser yn parchu hawliau a theimladau pawb sy'n gysylltiedig â'r gŵyn ac yn gwneud pob ymdrech i amddiffyn gwybodaeth gyfrinachol.
- 5.3 Efallai bydd angen estyn y terfynau amser ar gyfer delio â'ch pryderon neu gwynion yn dilyn trafodaeth gyda chi.
- 5.4 Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol lle bo'n briodol.
- 5.5 Gallai rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y bydd rhaid delio â hwy mewn ffordd arall (yn hytrach na'r polisi cwynion hwn), ac os felly byddwn yn esbonio'r rheswm am hyn, ac yn dweud wrthy ch pa gamau a gymerir.
- 5.6 Bydd y corff llywodraeth yn cadw cofnodion o'r dogfennau a ddefnyddiwyd i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn am saith mlynedd ar ôl delio â'r mater. Caiff y cofnodion eu cadw gan yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraeth ar ôl saith mlynedd i benderfynu a ddylid eu cadw am fwy o amser.
- 5.7 Caiff cwynion a wneir yn ddiennw eu cofnodi ond yr ysgol fydd yn penderfynu a ddylid ymchwilio i'r gŵyn ai peidio yn dibynnu ar natur y gŵyn.

- 5.8 Os penderfynir mai dim ond i achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu'r ysgol y gwnaed cwynion, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau y cedwir cofnodion o'r ymchwiliad a wneir a pha gamau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'dim camau gweithredu'.

[Brig y dudalen](#)

6 Ateb eich pryder neu gŵyn

- 6.1 Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos beth all ddigwydd pan fydddech yn gwneud cwyn neu'n codi pryder. Mae hyd at dri Cham: A, B a C. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Nghamau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu gydymaith gyda chi i'ch cefnogi ar unrhyw bryd yn ystod y broses ond disgwylir i chi siarad dros eich hunain. Fodd bynnag, os taw disgybl sy'n gwneud cwyn gall rhywun arall siarad ar ei ran a/neu roi cyngor i'r disgybl.
- 6.2 Hyd y bo'n bosibl, byddwch yn delio â'ch cwyn neu bryder yn gyfrinachol. Fodd bynnag, efallai bydd achlysuron lle bydd angen i'r person sy'n delio â'ch cwyn neu bryder ystyried a oes angen i rywun arall yn yr ysgol gael gwybod am eich cwyn neu bryder, er mwyn gallu ddelio â'r mater yn briodol.
- 6.3 Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac yn dymuno codi pryder neu gyflwyno cwyn byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn cysylltu â'ch rhieni neu ofalwyr. Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac yn gysylltiedig â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn cysylltu â'ch rhieni neu ofalwyr ac yn gofyn iddynt ddod i unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

[Brig y dudalen](#)

Cam A

- 6.4 Os oes gennych bryder, gallwch yn aml ei datrys yn gyflym drwy siarad ag athro neu aelod o staff y swyddfa. Dylech godi eich pryder cyn gynted ag y gallwch; fel arfer byddwn yn disgwyl i chi godi'r mater cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl y digwyddiad. Os na fyddwch yn codi'r mater mewn da bryd gallai fod yn anoddach i'r rhai cysylltiedig ddelio â'r mater yn effeithiol.
- 6.5 Os ydych yn ddisgybl, gallwch godi eich pryderon gyda chynrychiolydd o'r cyngor ysgol, tiwtor blwyddyn neu athro a ddewisir i ddelio â phryderon disgyblion. Nid yw hwn yn golygu na alwch gyflwyno cwyn yn y dyfodol os ydych chi'n o farn nad yw'r pryder(on) a godwyd gennych wedi cael eu datrys yn briodol.
- 6.6 Byddwn yn gwneud ein gorau i roi gwybod i chi beth yr ydym ni wedi'i wneud neu beth yr ydym ni wrthi'n ei wneud am eich pryder o fewn 10 diwrnod ysgol fel arfer, ond os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn siarad gyda chi ac yn cytuno ar derfyn amser newydd gyda chi.

- 6.7 Bydd y person sy'n goruchwyllo eich cwyn neu bryder yn rhoi gwybod i chi am unrhyw gynnydd a wneir. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder er mwyn gallu cyfeirio ato yn y dyfodol.

[Brig y dudalen](#)

Cam B

- 6.8 Yn y rhan fwyaf o achosion, byddem yn disgwyl i'ch pryderon gael eu datrys yn anffurfiol. Os ydych o'r farn nad yw eich pryder cychwynol wedi cael ei ddatrys yn briodol dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i'r Pennaeth.
- 6.9 Byddem yn disgwyl i chi wneud hyn cyn pen 5 diwrnod ysgol ar ôl derbyn ymateb i'ch pryder gan ei fod o fudd i bawb i ddatrys y gŵyn cyn gynted â phosib. Atodir ffurflen (Atodiad B) hefyd a allai fod o ddefnydd i chi. Os ydych yn ddisgybl byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w chwblhau ac yn rhoi copi i chi.
- 6.10 Os yw 'ch cwyn am y Pennaeth, dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr a'i chyfeirio i'r ysgol i ofyn iddynt ymchwilio i'ch cwyn.
- 6.11 Ym mhob achos gall aelod o staff eich helpu i gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.
- 6.12 Os ydych chi' n gysylltiedig â chwyn mewn unrhyw ffordd, bydd y Pennaeth yn esbonio beth fydd yn digwydd a pha fath o gymorth sydd ar gael i chi.
- 6.13 Bydd y Pennaeth yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Byddwn yn cytuno gyda chi ar y terfynau amser ar gyfer delio a'ch cwyn. Bydd y Pennaeth yn ceisio cael cyfarfod gyda chi ac yn esbonio beth fydd yn digwydd, fel arfer cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl derbyn eich llythyr. Bydd y Pennaeth yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl cwblhau'r ymchwiliad.

[Brig y dudalen](#)

CAM C

- 6.14 Mae'n annhebygol y bydd cwyn yn cyrraedd y cam hwn. Fodd bynnag, os ydych yn dal i fod o'r farn nad yw eich cwyn wedi cael ei datrys mewn ffordd deg, dylech ysgrifennu at gadeirydd y llywodraethwyr (gan ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol) a nodi eich rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraeth ystyried eich cwyn. Nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn gyfan eto.
- 6.15 Os byddai'n well gennych, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu'r Dirprwy Bennaeth a fydd yn cadw cofnod o'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau chi, fyddai'n datrys y broblem. Byddem fel arfer yn disgwyl i chi wneud hyn cyn pen 5 diwrnod ysgol ar ôl derbyn ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ei lofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut byddwn yn ymdrin â'r gŵyn ac yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Caiff y pwyllgor cwynion gyfarfod gyda chi fel arfer cyn pen 15 diwrnod ysgol ar ôl derbyn eich llythyr.

- 6.16 Bydd y llythyr hwn hefyd yn nodi pryd y mae'n rhaid i chi anfon yr holl dystiolaeth a'r dogfennau i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n gysylltiedig â'r gŵyn yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn y cytunwyd gyda chi o ran pryd a lle y bydd y cyfarfod yn cael ei gynnal a beth fydd yn digwydd. Efallai bydd angen newid y terfynau amser, i sicrhau bod y bobl gysylltiedig ar gael a bod digon o amser i gasglu'r dystiolaeth neu ceisio cyngor. Os felly, bydd y person sy'n delio â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad newydd i gael cyfarfod gyda chi.
- 6.17 Fel arfer, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosib, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nac unwaith. Os byddwch yn gofyn i aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, gall y pwyllgor dybio ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb i osgoi unrhyw oedi diangen.
- 6.18 Byddwn yn ysgrifennu atoch cyn pen 10 diwrnod ysgol ar ôl y cyfarfod yn esbonio canlyniadau ystyriaethau pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.
- 6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a thrafodaethau er mwyn gallu cyfeirio atynt yn y dyfodol ac er mwyn i'r corff llywodraethu allu eu hadolygu'n llawn. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.
- 6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu fydd yn gwneud y penderfyniad terfynol am unrhyw gwynion.

[Brig y dudalen](#)

7 Amgylchiadau arbennig

7.1 Os gwneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol caiff y weithdrefn gwyno ei defnyddio'n wahanol.

i. Llywodraethwyr neu grŵp o lywodraethwyr

Cyfeirir y gwyn neu'r pryder at gadeirydd y llywodraethwyr i ymchwilio i'r mater. Fel dewis amgen, gall y cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraeth arall i ymchwilio i'r mater. Bydd y weithdrefn gwyno yn gymwys o Gam B ymlaen.

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

Caiff is-gadeirydd y llywodraethwyr ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r mater neu gall ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y weithdrefn gwyno yn gymwys o Gam B ymlaen.

iii. Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr

Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r weithdrefn gwyno yn gymwys.

iv. Y corff llywodraethu llawn

Cyfeirir y gŵyn at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol a, lle bo'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Bydd yr awdurdodau fel arfer yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu er mwyn ymchwilio i'r gŵyn yn annibynnol.

v. **Y pennaeth**

Cyfeirir y gŵyn neu'r pryder at gadeirydd y llywodraeth a fydd yn cynnal ymchwiliad neu gall ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd y weithdrefn gwyno yn gymwys o Gam B ymlaen.

- 7.2 Ym mhob achos bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu yn sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

[Brig y dudalen](#)

8 Ein hymrwymiad i chi

- 8.1 Byddwn yn ystyried eich pryderon a chwynion o ddifri ac os ydyn ni wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu oddi wrthynt.

- 8.2 Os oes angen help arnoch i godi pryderon byddwn yn ceisio eich cynorthwyo i wneud hynny. Os ydych yn berson ifanc ac angen cymorth ychwanegol mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth genedlaethol sy'n rhoi cyngor i blant a phobl ifanc. Gallwch hefyd gael cymorth a chyngor gan Gomisiynydd Plant Cymru.

Gallwch gysylltu â MEIC ar y rhif rhadffôn: 0808 802 3456, neu drwy neges destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithredu 24 awr y dydd.

Gallwch gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru ar y rhif rhadffôn: 0808 801 1000 (Llun – Gwener 9am – 5pm), rhif negeseuon testun 80 800 (Dechreuwch eich neges gyda COM) neu danfonwch e-bost advice@childcomwales.org.uk

[Brig y dudalen](#)

ATODIAD : Crynodeb ar gyfer delio â phryderon neu gwynion

