Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o LLYW.CYMRU, efallai nad dyma'r fersiwn mwyaf diweddar.

Ewch i **https://llyw.cymru/atodiad-1-polisi-enghreifftiol-html** (https://llyw.cymru/atodiad-1-polisi-enghreifftiol-html) i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybdaeth am **hawlfraint** (https://llyw.cymru/datganiad-hawlfraint).

CYHOEDDIAD

Atodiad 1: Polisi Enghreifftiol

Canllawiau i lywodraethwyr ar sut i ddelio â chwynion.

Cyhoeddwyd gyntaf: 1 Rhagfyr 2022

Diweddarwyd ddiwethaf: 1 Rhagfyr 2022

Cynnwys

Cyflwyniad (#section-110762)

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon (#section-110764)

Ydych chi wedi gofyn i ni eto? (#section-110766)

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi (#section-110768)

Sut y byddwn yn mynd ati i ateb y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn (#section-110770)

Ateb y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn (#section-110772)

Cam A (#section-110774)

Cam B (#section-110776)

Cam C (#section-110778)

Amgylchiadau arbennig (#section-110780)

Ein hymrwymiad i chi (#section-110782)

Cyflwyniad

Mae [enw'r ysgol] wedi ymrwymo 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.

Rydym yn defnyddio dull dim goddefgarwch o ran pob math o fwlio ac aflonyddu, ac rydym yn hyrwyddo perthynas barchus rhwng dysgwyr, rhieni, staff, a llywodraethwyr.

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

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.

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

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 wrthych 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.

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.

Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn dod atom am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn hapus â'n hymateb, yna gallwch wneud 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.

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael gwrandawiad, i gael ei ddeall a'i barchu. 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 gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle rydym yn gweld bod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

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

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

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

Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer delio â’ch pryderon neu gwynion a byddwn yn rhoi gwybod ichi.

Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu’r awdurdod esgobaethol lle bo hynny’n briodol. Gall rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y mae angen iddynt gael eu trin mewn ffordd arall (heblaw am y polisi cwynion hwn); mewn achosion o’r fath, byddwn yn esbonio pam ac yn nodi pa gamau y byddwn yn eu cymryd.

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

Ateb y mater sy’n destun pryder i chi neu’ch cwyn

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, os nad oes angen cymorth arbennig arnoch. Fodd

bynnag, os yw’r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol i’r sawl sy’n dod yn gwmni iddo siarad ar ei ran a/neu ei gynghori.

I’r graddau sy’n bosibl, ymdrinnir â’r mater sy’n destun pryder i chi neu’ch cwyn 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’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’r achos yn briodol.

Os ydych chi’n ddisgybl o dan 16 oed a’ch bod am fynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn am 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 gyfweliad gyda chi.

Cam A

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.

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. 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.

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 ac yn cytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.

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

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 bryder i chi wedi'i drin yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

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. Mae'n bosibl y bydd y ffurflen yn Atodiad A yn ddefnyddiol ichi. Os ydych yn ddisgybl, byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w llenwi ac yn rhoi copi i chi.

Os yw eich 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.

Ym mhob achos, gall [enw unigolyn dynodedig yr ysgol] eich helpu i roi'ch cwyn

ar bapur os bydd angen.

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.

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

Fodd bynnag, os byddwch yn dal i deimlo nad yw eich 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.

Os oes angen cymorth arnoch, 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. 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.

Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych erbyn pryd y dylai'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl ddogfennau i'w hystyried. Bydd pawb sy'n rhan o'r gŵyn yn

gweld y ddogfennaeth 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.

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.

Ein nod yw ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod ysgol i'r cyfarfod i esbonio canlyniad ystyriaethau pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

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

Amgylchiadau arbennig

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.

Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr:

- Cyfeirir y mater sy'n achosi pryder neu'r gŵyn 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.

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.

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.

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.

Y pennaeth:

- Cyfeirir y mater sy’n achosi pryder neu’r gŵyn 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.

Ein hymrwymiad i chi

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.

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

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.

Mae'r corff llywodraethu wedi adolygu'r polisi hwn ar XXX.

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 dda]

Gellir cysylltu â MEIC drwy radffôn: 0808 802 3456, neu neges 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 rhwng 9am a 5pm), neges destun: 80 800 (rhowch COM ar ddechrau’ch neges) neu e-bost: **advice@childcomwales.org.uk** (mailto:advice@childcomwales.org.uk).

Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch.

Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** (https://llyw.cymru/datganiad-hygyrchedd-llywcymru) i gael rhagor o wybodaeth.