



Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

CANLLAWIAU

# Gweithdrefnau cwyno ysgolion: canllawiau

Canllawiau i lywodraethwyr ar sut i ddelio â chwynion.

Cyhoeddwyd gyntaf: 1 Rhagfyr 2022

Diweddarwyd ddiwethaf: 14 Mawrth 2023

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Cynnwys

Cynulleidfa

Trosolwg

Camau i'w cymryd

Gair am y canllawiau

Beth sydd wedi newid ers y canllawiau diwethaf?

Pam mae gweithdrefnau cwyno yn bwysig?

Ymdrin â chwynion yn dda

Beth yw cwyn?

Cwynion am fwlio

Didueddrwydd a thegwch

Cyfarfodydd

Amseroldeb

Cofnodi gwybodaeth

Cyfrinachedd

Disgwyliadau ar yr achwynydd

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

**Y weithdrefn dri cham**

**Pwyllgorau cwynion cyrff llywodraethu yng Ngham C**

**Apeliadau ar ôl Cam C**

**Rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefn gwyno**

**Pwyntiau ychwanegol am gwynion gan ddisgyblion**

**Cwyn am y pennaeth**

**Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr**

**Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr a'r pennaeth**

**Cwyn am gadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr**

**Cwyn am lywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr**

**Cwyn yn erbyn y corff llywodraethu cyfan**

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

**Cwynion dienw**

**Cwynion sy'n cael eu tynnu'n ôl**

**Gweithgarwch troseddol**

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

**Yr awdurdod lleol**

**Yr awdurdodau esgobaethol**

**Llywodraeth Cymru**

**Comisiynydd Plant Cymru**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**Cyngor y Gweithlu Addysg**

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Cynulleidfa

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

## Trosolwg

Mae'r canllawiau hyn wedi'u hailwampio gan ddefnyddio profiad cyfunol Llywodraeth Cymru, awdurdodau lleol, a chonsortia addysg rhanbarthol.

Mae'r canllawiau'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 o staff, aelodau o'r gymuned leol, llywodraethwyr, neu unrhyw unigolyn arall â buddiant yn yr ysgol.

Nid yw'r canllawiau hyn 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 canllawiau hyn yn gorfodi cyrff llywodraethu i fabwysiadu'r weithdrefn enghreifftiol, cynghorir cyrff llywodraethu i wneud hynny. Mae'r ddogfen ganllaw hefyd yn cynnwys testun enghreifftiol yr awgrymir ei ddefnyddio mewn taflenni gwybodaeth fel y gall ysgolion roi gwybod i ddisgyblion sut mae mynd ati i leisio unrhyw bryderon sydd ganddynt.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# 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 canllawiau hyn sydd wedi'u hailwampio ac sy'n disodli'r canllawiau blaenorol. Gall cyrff llywodraethu roi gweithdrefn gwyno o'u dewis ar waith, ond argymhellir y dylent fabwysiadu'r weithdrefn gwyno enghreifftiol sydd yn **Atodiad 1**.

Dylai cyrff llywodraethu geisio cyngor am weithdrefnau cwyno ac am ymdrin â chwynion oddi wrth eu hawdurdod lleol. Nid yw Llywodraeth Cymru yn rhoi cyngor ar achosion unigol.

Mae'r ddogfen hon yn disodli:

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

Dogfennau cysylltiedig

Deddf Addysg 2002

**Chwythu'r chwiban mewn ysgolion: canllawiau**

**Canllaw i'r gyfraith i lywodraethwyr ysgolion**

Gweithdrefnau disgyblu a diswyddo staff ysgol. Cylchlythyr Llywodraeth Cymru.  
Rhif: 002/2020

**Hawliau, parch, cydraddoldeb: canllawiau ar gyfer ysgolion**

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Gair am y canllawiau

Canllawiau ar gyfer cyrff llywodraethu yw'r rhain. Nid ydynt wedi'u llunio ar gyfer achwynwyr.

Os ydych am wneud cwyn am ysgol, dylech ddilyn gweithdrefnau'r ysgol ei hun sydd ar gael ar wefan yr ysgol neu drwy swyddfa'r ysgol ar gais.

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. Datblygwyd y weithdrefn gwyno enghreifftiol ar y cyd â gweithgor sydd â phrofiad o ymdrin â chwynion.

Mae'r canllawiau hyn yn cael eu cyhoeddi 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 ystyried y canllawiau'n ofalus a gwerthuso eu gweithdrefnau cwyno cyfredol yn unol â hwy. 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 yng **nghanllaw Llywodraeth Cymru ar y gyfraith i lywodraethwyr ysgolion**.

Mae'r canllawiau hyn ar eu newydd wedd yn disodli canllawiau blaenorol Llywodraeth Cymru ynghylch cwynion, sef Gweithdrefnau cwynion ar gyfer cyrff llywodraethu ysgolion yng Nghymru, Cylchlythyr Llywodraeth Cymru, Rhif: 011/2012 (2012). Nid yw'n gwahaniaethu rhwng cwynion gan ddisgyblion, rhieni/gofalwyr, nac unigolion eraill.

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Gall llywodraethwyr geisio cyngor ar ymdrin â chwynion oddi wrth swyddog cymorth llywodraethwyr eu hawdurdod lleol.

Nid yw Llywodraeth Cymru yn cynghori ar achosion cwynion unigol ond gall cynghori ar weithdrefnau fel a geir yn y canllawiau hyn.

Ni ddylid darllen y canllawiau hyn yn lle cael cyngor cyfreithiol. Pan fo ar lywodraethwyr angen cyngor ar y gyfraith, dylent ofyn i'r awdurdod lleol, neu i gyfreithiwr.

## **Beth sydd wedi newid ers y canllawiau diwethaf?**

Mae cyfeiriadau at Lywodraethwyr Cymru wedi'u dileu drwyddi draw.

Mae adran newydd ar ymdrin â chwynion am fwlio wedi'i chynnwys.

Mae datganiad newydd ynghylch dim goddefgarwch ar gyfer bwlio ac aflonyddu wedi ei gynnwys yn y polisi enghreifftiol.

Mae canllawiau ychwanegol wedi'u darparu ar gyfer achosion o ymchwiliadau annibynnol i gwynion am yr holl gorff llywodraethu.

## **Pam mae gweithdrefnau cwyno yn bwysig?**

Mae prosesau cwyno effeithiol yn helpu ysgolion i gynnal perthynas dda ac ymddiriedaeth gyda dysgwyr, rhieni, a gweddill cymuned yr ysgol.

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.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).



Yn syml, mae'r rhan fwyaf o achwynwyr eisiau i'r mater sy'n achosi pryder iddynt gael ei gymryd o ddifrif. Fel arfer, mae cwyn yn fater syml sy'n cael ei ddatrys yn hawdd. Ond os na fydd y gŵyn cael ei thrin mewn ffordd bwrpasol, ddoeth a chllir 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.

Gall cwynion sydd wedi'u trin yn wael arwain at beidio â rhoi sylw i broblemau go iawn, a bydd 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 dysgwyr yn gwireddu eu potensial.

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. Byddant hefyd yn helpu i ategu Erthygl 3 o'r Confensiwn sy'n golygu bod ysgolion yn gweithio er budd pennaf plant.

## Ymdrin â chwynion yn dda

Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn **Atodiad 1** yn seiliedig ar ymdrin â chwynion yn dda. 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-

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

fynd yn fras â [chanllawiau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#) ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Mae angen i weithdrefnau cwyno gael eu llunio'n glir fel bod 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.

Gall cwynion ymwneud â phob math o faterion. Gallant gael eu cyflwyno gan unrhyw randdeiliad â buddiant, gan gynnwys rhieni/gofalwyr, dysgwyr, aelodau o staff, aelodau o'r gymuned leol neu lywodraethwyr. Bydd cwynion yn amrywio o ran pwysigrwydd a sensitifrwydd ond mae hyd yn oed cwynion a all ymddangos yn ddibwys yn debygol o fod yn bwysig iawn i'r achwynydd. Mae angen delio â phob cwyn yn iawn, ac mae'n rhaid defnyddio'r weithdrefn gwyno mewn modd cyson.

## Beth yw cwyn?

At ddiben y canllawiau hyn, ystyr cwyn yw 'datganiad o anfodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol, llywodraethwr neu aelod o staff yr ysgol sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol'. 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 penodol hynny a'r rheini ddylai gael blaenoriaeth. Ni ddylai'r weithdrefn gwyno ddisodli'r gweithdrefnau eraill hynny.

Mae gweithdrefnau ar wahân hefyd yn eu lle i ddelio â chwynion am waharddiadau neu dderbyniadau i ysgolion, darpariaeth anghenion dysgu ychwanegol, a cynigion trefnu ysgolion.

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

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

gyfrinachol.

## Cwynion am fwlio

Dylai rhieni a gofalwyr deimlo'n hyderus bod eu plant yn ddiogel yn yr ysgol. Mae canllawiau statudol ar hawliau, parch a chydreddoldeb i gyrff llywodraethu yn disgrifio sut mae Llywodraeth Cymru yn disgwyl i ysgolion ddelio gyda bwlio, gan gynnwys sut mae'n disgwyl iddynt gofnodi achosion.

Un o'r mathau mwyaf cyffredin o gwynion a ddaw i law Llywodraeth Cymru yw cwynion gan rieni am eu plant yn cael eu bwlio yn yr ysgol. Yn naturiol, mae hwn yn bwnc emosiynol a sensitif, ac mae'n bwysig iawn bod gweithdrefnau gwrth-fwlio yn cael eu dilyn yn gywir fel bod cymuned yr ysgol gyfan yn deall bod polisi dim goddefgarwch ar bob math o fwlio. Bydd hyn yn cyfyngu ar nifer y cwynion a ddaw i law, ond mae'n bosibl y bydd cyrff llywodraethu am fynd i'r afael yn benodol â bwlio yn eu gweithdrefnau.

Mae datganiad ar fwlio ac aflonyddu wedi ei ychwanegu at y polisi enghreifftiol.

Dylai cyrff llywodraethu fod yn arbennig o effro i'r mathau cyffredin canlynol o fwlio ac aflonyddu wrth gymhwyso eu gweithdrefnau:

- bwlio ar sail hil, crefydd a diwylliant
- bwlio homoffobig, deuffobig a thrawsffobig
- bwlio rhywiaethol a rhywiol
- dysgwyr ag anabledd a/neu ADY yn cael eu bwlio

Dylid nodi, er bod y rhestr hon o fathau o achosion yn canolbwyntio'n bennaf ar fwlio ymysg disgyblion, mae hefyd yn wir y gall staff ysgol, llywodraethwyr ac oedolion eraill fod yn euog o fathau felly o aflonyddu - tuag at ddysgwyr ac oedolion eraill. Dylai cwynion am ymddygiad o'r fath gael eu trin â'r pwysigrwydd

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

mwyaf a chael eu trin fel a ddisgrifir yn y polisi enghreifftiol.

## Didueddrwydd a thegwch

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.

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 chlir fyddai orau. Fodd bynnag, ni ddylai ysgolion oddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol na chwynion parhaus am fater disylwedd. Dylai ysgolion gyfeirio at bolisi eu hawdurdod lleol ar sut i ddelio ag achwynwyr blinderus a pharhaus.

Mae'n rhaid i unrhyw aelodau o 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 yn ddifeddwl i amddiffyn yr ysgol, ei staff neu ei llywodraethwyr, neu'r achwynydd.

Os na all llywodraethwyr ddelio â chwyn yn ddiuedd ac yn deg oherwydd gwrthdaro rhwng buddiannau, dylai llywodraethwyr dirprwyol gael eu penodi gan y corff llywodraethu i ddilyn y gweithdrefnau. Gall cyrff llywodraethu hefyd ystyried ffurfio cyd-bwyllgorau â chyrff llywodraethu eraill drwy Reoliadau Cydweithio Rhwng Ysgolion a Gynhelir (Cymru) 2008 i ddangos eu bod yn ddiuedd o ran ymdrin â chwynion arbennig o sensitif.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Cyfarfodydd

Dylai unrhyw gyfarfodydd, cyn belled ag y bo'n ymarferol, fod ar adegau rhesymol a byddent fel arfer yn digwydd ar dir yr ysgol, oni bai bod rhesymau eithriadol dros gynnal cyfarfodydd mewn mannau eraill. Gall hyn gynnwys cyfarfodydd drwy gynhadledd fideo neu gynhadledd ffôn, ar yr amod bod pob parti yn cytuno. Dylai cyrff llywodraethu ystyried yn ofalus allu'r achwynydd a'r pwyllgor i gymryd rhan lawn mewn cyfarfodydd wrth benderfynu ar y fformat. 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.

Mae'n bosibl y bydd achwynydd yn teimlo'n fwy cyfforddus yn cael ffrind neu aelod o'r teulu yn gwmni. Mae'n rhesymol caniatáu hynny ond mae'n rhesymol hefyd disgwyl i'r achwynydd siarad ac ateb cwestiynau, yn hytrach na bod y sawl sy'n gwmni iddo yn gwneud hynny ar ei ran. Ond dylid gwneud eithriad yn hyn o beth pan fo'r achwynydd angen cymorth ychwanegol am ei fod yn anabl neu'n ddysgwr. Mewn achosion o'r fath, mae'n rhesymol i'r sawl sy'n gwmni iddo gael siarad ar ei ran a/neu roi cyngor.

## Amseroldeb

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 hirach na'r angen. Mae oedi hefyd yn golygu y bydd atgofion yn pylu ac y gall safbwyntiau wreiddio'n ddyfnach.

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 ar gyfer y weithdrefn gwyno enghreifftiol. Dylai amserlenni fod yn rhesymol ac yn hyblyg; awgrym yw'r

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

rhai yn y weithdrefn gwyno enghreifftiol ac nid ydynt yn orfodol.

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 iddynt am y newid a'r rhesymau drosto.

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

Ym mhob rhan o'r 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.

O dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000, mae hi'n ofynnol i ysgolion gynnal cofrestr gadw cofnodion ac mae'n arfer dda cadw cofnod o bob cwyn a'i chanlyniad, gan gynnwys y cwynion hynny sy'n ddiennw neu gwynion a gaiff eu tynnu'n ôl.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Argymhellir y dylai cyrff llywodraethu ofyn i'r pennaeth gynnwys yn eu hadroddiadau i'r llywodraethwyr wybodaeth am 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, p'un ai oedolion ynteu disgyblion wnaeth y cwynion hynny, ac y dylai'r pennaeth hefyd roi gwybod i'r corff llywodraethu am unrhyw faterion cysylltiedig a ystyriwyd gan gyngor yr ysgol. Dylai cofnodion gael eu cadw ar systemau ffeilio yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am gyfnod hirach.

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.

Mae profiad wedi dangos pwysigrwydd deall cwyn yn glir ac yn llawn o'r dechrau. Mae gan y weithdrefn gwyno enghreifftiol 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 ddysgwr.

## Cyfrinachedd

Dylai cwynion fel egwyddor gael eu trin yn gyfrinachol.

Os yw cwyn yn codi materion ynghylch disgyblaeth, ymddygiad neu allu staff yna mae'r gweithdrefnau hynny'n berthnasol ac yn cael blaenoriaeth dros y gweithdrefnau cwyno.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Disgwyliadau ar yr achwynydd

Dylai'r achwynydd gydweithredu drwy ddisgrifio ei gŵyn yn fanwl, darparu gwybodaeth benodol ddigonol y gellir ymchwilio iddi a'i hystyried. Dylid gwneud cwynion yn ddi-oed. Nid yw'n rhesymol i bobl ganiatáu i gryn amser fynd heibio cyn gwneud unrhyw gŵyn. Gan amlaf, ac oni bai bod amgylchiadau eithriadol, mae'n debygol y byddai gan ysgolion sail resymol dros beidio ag ystyried cwynion sy'n cael eu dwyn at eu sylw fwy na chwe mis ar ôl i'r achwynydd ddod i wybod gyntaf am y digwyddiad dan sylw.

Dylai cyrff llywodraethu ddefnyddio eu disgrisiwn 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.

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 ymrwymadau eraill yr achwynydd. Dylai hynny olygu bod yn barod i gyfarfod ar ddechrau neu ar ddiwedd y diwrnod gwaith 9am–5pm os dyna sydd fwyaf cyfleus i'r achwynydd. Gellir cynnig cyfarfodydd rhithiol drwy gynhadledd fideo neu gynhadledd ffôn ar yr amod bod pob parti yn cytuno ar hyn a bod pawb yn gallu cymryd rhan yn llawn.

Os na fydd trefniadau'n gyfleus, dylid cynnig amser neu leoliad arall. Dylid rhoi o leiaf wythnos o rybudd i achwynwyr.

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. Dylai cyrff llywodraethu fabwysiadu dull cymesur o ddelio â chwynion

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).



blinderus. Nid yw'n dderbyniol defnyddio gwaharddiad cyffredinol ar rywun sy'n codi cwynion, ond dylid dweud wrth achwynydd sy'n afresymol mai dim ond os yw ei gŵyn yn bodloni'r trothwy a'r diffiniad cytunedig ar gyfer cwynion y bydd yn cael ei hystyried. Awgrymir y dylai ysgolion geisio cyngor a chymorth yr awdurdod lleol yn yr amgylchiadau hynny.

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.

## Y weithdrefn dri cham

Mae'r weithdrefn gwyno enghreifftiol (**Atodiad 1**) wedi'i hysgrifennu mewn arddull hunanesboniadol, addas i roi i achwynwyr.

Mae tri cham i'r weithdrefn gwyno enghreifftiol. Mae Atodlen A i'r weithdrefn yn cynnwys ffurflen ar gyfer cofnodi pob cwyn, gan gynnwys cwynion a gaiff eu gwneud gan ddisgyblion. Dylid cynnig cymorth i lenwi'r ffurflen os yw achwynydd yn gwneud cais.

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.

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

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).

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

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

yn argymhell yn gryf y dylid osgoi hyn ac y dylai'r gŵyn gael ei hystyried o dan y cam priodol o'r weithdrefn.

Mae'n bwysig esbonio'r weithdrefn gwyno i achwynwyr a rhoi copi iddynt. Argymhellir y dylai ysgolion gyhoeddi eu gweithdrefnau cwynion ar eu gwefan pan fo hynny'n bosibl. Mae'n rhaid i achwynwyr ddeall a derbyn bod yn rhaid i gwynion ddilyn y weithdrefn sydd wedi'i mabwysiadu.

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 cwynion ysgrifenedig a ddaw i law gael eu cydnabod yn ysgrifenedig yn brydlon.

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

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 daw cwyn i law y pennaeth gyntaf, gall ei dirprwyo i aelod arall o staff o dan Gam A. Os daw cwyn i law llywodraethwr gyntaf, dylai ei throsglwyddo i'r pennaeth a ddylai wedyn benderfynu a fydd yn ei dirprwyo i aelod arall o staff o dan Gam A. Argymhellir yn gryf na ddylai cyrff llywodraethu fod yn gysylltiedig â chwynion hyd at Gam C.

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 ar Gam C, dylai cyrff llywodraethu fod yn siŵr bod Cam A a Cham B wedi'u cwblhau, neu fod yna resymau dros beidio â'u dilyn.

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

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

- amser a lleoliad y cyfarfod, sef safle'r ysgol fel arfer
- bod cyfle i'r achwynydd awgrymu neu wneud cais am amser neu leoliad arall ar gyfer y cyfarfod, gan gynnwys drwy gynhadledd fideo neu gynhadledd ffôn os bydd pawb yn cytuno
- unrhyw ddogfennau neu wybodaeth ysgrifenedig yr hoffai'r ysgol eu cael
- y gall yr achwynydd gael ffrind neu aelod o'r teulu yn gwmni (a fydd, yn achos disgybl neu unigolyn sydd angen cymorth arbennig, yn gallu siarad ar ran yr achwynydd)
- enwau unrhyw un sy'n dod i'r cyfarfod a'u rôl
- hawl yr ysgol i benderfynu ar ganlyniad 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

Dylai cyrff llywodraethu sefydlu pwyllgor i ddelio â chwynion fel bod y broses o ddelio â chwynion yn haws ei rheoli. Cafodd y weithdrefn gwyno enghreifftiol ei llunio ar sail y rhagdybiaeth y bydd cyrff llywodraethu yn sefydlu pwyllgor cwynion.

Dylai'r pwyllgor gynnwys o leiaf tri 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.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

Dylid gwirio aelodaeth y pwyllgor i sicrhau nad oes unrhyw wrthdaro rhwng 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 yn flynyddol i adolygu aelodaeth y pwyllgor, ei gylch gorchwyl a'r pwerau sydd wedi'u dirprwyo iddo.

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.

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 awdurdodau lleol helpu gyda'r broses hon i sicrhau didueddrwydd. 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.

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. Eto, dyma ffordd o sicrhau annibyniaeth amlwg mewn gweithdrefnau cwyno.

Pan fo cyrff llywodraethu yn gwneud hyn, dylai cylch gorchwyl y cydbwyllgor nodi'n glir pa weithdrefn gwyno y dylid ei defnyddio ar gyfer pob ysgol.

Mae'n rhaid i'r corff llywodraethu neu ei bwyllgor cwynion gyfarfod yng Ngham C i wneud penderfyniad terfynol ynglŷn â derbyn neu wrthod cwyn. Mae'n arfer dda gwahodd yr achwynydd i'r cyfarfod. Dylai'r pwyllgor ystyried a fyddai'n well

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

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'r canlynol:

- mae angen defnyddio Cymraeg/Saesneg clir i sicrhau bod yr achwynydd yn deall beth sy'n cael ei ddweud drwy'r cyfarfod
- 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 (oni bai bod gwallau gweithdrefnol a fyddai'n effeithio ar y canlyniad)
- 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.

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, os ydynt yn bresennol yn y cyfarfod, esbonio'r canfyddiadau ffeithiol ac unrhyw gamau a gymerwyd gan yr ysgol. Os nad ydynt yn bresennol yn y cyfarfod bydd y cadeirydd yn sefydlu ffeithiau/camau gweithredu ar ôl y cyfarfod
- bydd y cadeirydd yn gofyn i unrhyw dystion siarad.

Y bwriad yw:

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

- 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.

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 dda 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.

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
- dylid cyfeirio pryderon am wallau gweithdrefnol i'r Cyfarwyddwr Addysg

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

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 o staff gymryd unrhyw gamau.

Dylai'r pwyllgor hefyd gyflwyno unrhyw argymhellion i'r corff llywodraethu llawn

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

ynghylch newid polisïau neu weithdrefnau'r ysgol i sicrhau na fydd problemau tebyg yn codi eto.

## Apeliadau ar ôl Cam C

Nid argymhellir bod cyrff llywodraethu yn sefydlu pwyllgor apeliadau y gallai achwynydd droi ato os nad yw'n fodlon ar ôl Cam C. Gellir bron bob amser ddatrys 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. Os bydd tystiolaeth nad yw cwyn wedi'i hystyried yn briodol yng Ngham C, gall awdurdod lleol ystyried defnyddio ei bwerau ymyrryd os oes tystiolaeth nad yw safonau llywodraethu'n ddigon da. Mae'r pŵer hwn yn ddigon i ddiogelu rhag arferion gwael mewn ysgolion. Gall achwynydd ofyn i'r awdurdod/esgobaeth adolygu'r modd y deliwyd â'r gŵyn ond nid y penderfyniad. Gall adolygiadau o'r fath arwain at ymdrin â chwynion yn well.

## Rhoi cyhoeddusrwydd i weithdrefn gwyno

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 canllawiau hyn 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.

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.

Argymhellir bod ysgolion yn rhoi cyhoeddusrwydd i'r weithdrefn drwy'r ffyrdd

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

canlynol:

- gwefan yr ysgol
- y prosiectws
- adroddiad blynyddol y llywodraethwyr i rieni/gofalwyr
- cylchlythyrau ysgol

## Pwyntiau ychwanegol am gwynion gan ddisgyblion

Dylid trin cwyn gan ddisgybl yr un mor ddifrifol â chwyn gan oedolyn. Nid yw'r weithdrefn gwyno enghreifftiol yn gwahaniaethu o gwbl ynghylch pwy sy'n gwneud cwyn.

Polisi Llywodraeth Cymru yw y dylid gwrando ar bob plentyn ac unigolyn ifanc a'i drin â pharch. Mae **Atodiad 2** yn cynnwys testun yr argymhellir ei ddefnyddio mewn ysgolion cynradd ac uwchradd i godi ymwybyddiaeth dysgwyr o gwynion.

Yn unol â Chonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn, mae angen i ddysgwyr fod yn ymwybodol o'u hawl i gwyno os ydynt yn anfodlon neu'n anhapus. Mae **MEIC** yn llinell gymorth genedlaethol sy'n cynnig gwasanaethau eirioli a chynghor i blant a phobl ifanc. Gellir cysylltu â **MEIC** drwy radffôn: 080880 23456, neu neges destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 awr y dydd.

Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwmo i sicrhau bod eiriolwyr ar gael i blant a phobl ifanc a all helpu dysgwyr i fynegi eu safbwynt, a all roi cynghor iddynt, neu siarad ar eu rhan (Darparu Gwasanaethau Eirioli Effeithiol i Blant a Phobl Ifanc: Gwneud Sylw neu Gŵyn o dan Ddeddf Plant 1989). Wrth ddefnyddio'r term 'eiriolwr', nid unigolyn sydd wedi cael hyfforddiant cyfreithiol sydd gan Lywodraeth Cymru dan sylw. Dylai beidio â bod yn angenrheidiol i achwynydd gael rhywun sydd â chymwysterau cyfreithiol gydag ef - nid fforwm ar gyfer dadl

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).



ar y gyfraith yw'r weithdrefn gwyno.

Dylid dilyn yr un weithdrefn â chwynion eraill wrth ymdrin â chwynion gan ddisgyblion. Dylai disgyblion gyflwyno cwynion i athrawon dosbarth, 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 amddiffynnol nac yn ddiystyriol. Mae'n hanfodol eu bod yn deall y weithdrefn gwyno.

Os bydd dysgwr 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 rhieni neu ofalwyr y dysgwr ar ôl trafod hynny gyda'r dysgwr ymlaen llaw ac, yn ddelfrydol, ar ôl gofyn am ei gydsyniad. Dylid gwahodd y bobl hynny i fod yn bresennol mewn unrhyw sgwrs neu gyfweiliad gyda'r dysgwr. Os bydd dysgwr yn rhan o gŵyn yng Ngham B neu Gam C, mae'n bosibl y bydd am gael unigolyn o'i ddewis yn gwmni. Dylai'r ysgol wneud yn siŵr bod y dysgwr yn deall hyn er mwyn iddo fedru gwneud penderfyniad ar sail gwybodaeth.

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

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 gyngor yr ysgol. Gall aelod o staff helpu'r disgyblion i godi'r mater yng nghyfarfod nesaf cyngor yr ysgol trwy sicrhau bod y mater yn cael ei roi ar yr agenda, neu helpu'r disgybl i gysylltu â'i gynrychiolydd ar gyngor yr ysgol.

Dylai ysgolion godi ymwybyddiaeth dysgwyr ynghylch sut i fynegi pryderon neu gyflwyno cwyn:

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

- trwy athrawon dosbarth neu sesiynau bugeiliol, drwy'r Maes Dysgu a Phrofiad Iechyd a Lles neu mewn gwasanaethau
- trwy gyngor 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
- drwy wefan yr ysgol / Hwb neu safle SharePoint
- trwy gynlluniau mentora neu gyfryngu gan gymheiriaid.

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.

## Cwyn am y pennaeth

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

Mae'n bwysig ceisio sefydlu a ddylid delio â'r gŵyn o dan weithdrefn sy'n ymwneud â gallu staff, cwynion gan staff, disgyblu staff neu ddiogelu plant. Os felly, dylid rhoi blaenoriaeth i'r gweithdrefnau hynny. Os na ddylid gwneud hynny, 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.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

## Cwyn am gadeirydd y llywodraethwyr

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.

Os caiff y gŵyn ei derbyn, dylai'r pwyllgor cwynion ystyried a oes angen iddo awgrymu 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

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

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 mai 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

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

y pwyllgor cwynion.

## Cwyn am lywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

Os gwneir cwyn yn erbyn llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr, dylid ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr (cyn belled nad yw'r cadeirydd yn rhan o destun y gŵyn). Dylai'r cadeirydd neu lywodraethwr a ddewisir gan y cadeirydd ymchwilio (dylid defnyddio Cam B a champau dilynol y weithdrefn gwyno). Os caiff y gŵyn ei derbyn, dylai gael ei chyfeirio i'r pwyllgor cwynion er mwyn iddo ystyried a ddylid argymhell i'r corff llywodraethu bod rhai neu bob un o'r llywodraethwyr sy'n rhan o destun y gŵyn yn ymddiswyddo neu'n colli eu lle ar y corff llywodraethu.

Dylid gofalu nad oes unrhyw lywodraethwr 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.

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'r clerc weithredu yn yr un modd ag a ddisgrifiwyd eisoes ar gyfer cwyn am gadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr.

Os oes cynifer 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.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Cwyn yn erbyn y corff llywodraethu cyfan

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

Argymhellir bod yr awdurdod lleol a/neu'r awdurdod esgobaethol yn cytuno â'r corff llywodraethu ar drefniadau i ystyried ac ymchwilio i'r gŵyn. Mae'n bosibl bod rhesymau dros gynnal 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 gynnal ymchwiliad.

Os bydd ymchwiliad yn awgrymu bod sail i'r cwynion, dylai'r awdurdod lleol annog y corff llywodraethu i ganiatáu sefydlu pwyllgor cwynion allanol.

Dylai pwyllgor cwynion allanol weithredu fel y byddai pwyllgor cwynion yn gweithredu yng Ngham C o'r weithdrefn gwyno enghreifftiol.

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 rheoleiddiol. 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).

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

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

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 uwch-aelod arall o 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 Gam C.

Yn achos materion ymwneud â disgyblaeth staff neu allu staff, dylid gofalu bod y gweithdrefnau penodol hynny'n cael eu dilyn.

## Cwynion dienw

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 i gŵyn ynteu ei chofnodi yn unig, dylid ystyried a yw'n bosibl bod yr achwynydd ofn cael 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

Caiff achwynydd dynnu cwyn yn ôl ar unrhyw adeg.

Argymhellir y dylid cadw cofnod o hyn ac anfon llythyr at yr achwynydd yn nodi

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

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 a allai fod yn rhai blinderus.

## Gweithgarwch troseddol

Pe bai achwynydd yn y lle cyntaf yn honni gweithgarwch troseddol yna dylid eu cynghori i gyfeirio eu honiad yn uniongyrchol at yr heddlu. Nid yw o fewn pwerau corff llywodraethu i ymchwilio i weithgarwch troseddol. 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 gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth a'r cadeirydd, yr is-gadeirydd ddylai hysbysu'r heddlu a'r awdurdod lleol.

## Yr awdurdod lleol

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.

Gall awdurdod lleol roi pa bynnag gyngor y mae'n credu sy'n briodol i gyrrff llywodraethu. Gall hefyd ddarparu dogfennau canllaw, yn ogystal â'r cyhoeddiad hwn.

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.

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

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.

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.

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.

Gall awdurdod lleol ddefnyddio'i bwerau ymyrryd o dan Ddeddf Safonau a Threfniadaeth Ysgolion (Cymru) 2013 os bydd trefn lywodraethu neu reoli ysgol yn annigonol.

## Yr awdurdodau esgobaethol

Gall awdurdodau esgobaethol roi cyngor i ysgolion os ydynt yn penodi llywodraethwyr i'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

Os bydd Llywodraeth Cymru yn cael cwyn ynglŷn ag ysgol, bydd yn cynghori y

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

Evch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).



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

Mae Comisiynydd Plant Cymru yn cynnig gwasanaeth cyngor a chymorth 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. 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 eich neges) neu e-bost: [advice@childcomwales.org.uk](mailto:advice@childcomwales.org.uk).

Nid yw'r Comisiynydd Plant yn cymryd lle llywodraethwyr na'r gweithdrefnau cwyno sydd gan gyrff llywodraethu. Gall y Comisiynydd, mewn rhai amgylchiadau, ymchwilio i achosion unigol. 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.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).

# Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

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

Ond mae canllawiau ar gael ar [wefan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#) ar gyfer achwynwyr sy'n teimlo nad yw eu cwyn i gorff cyhoeddus wedi cael ei thrin yn effeithiol.

## Cyngor y Gweithlu Addysg

Nid oes gan Gyngor y Gweithlu Addysg unrhyw rôl mewn perthynas â gweithdrefnau cwyno cyrff llywodraethu a ddisgrifir yn y canllawiau hyn.

**Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch.**

Drllenwch ein [datganiad hygyrchedd](#) i gael rhagor o wybodaeth.

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

Ewch i <https://www.llyw.cymru/gweithdrefnau-cwyno-ysgolion-canllawiau-html> i weld y fersiwn ddiweddaraf.

Gwybodaeth am [hawlfraint](#).