Ysgol Bro Preseli

Polisi a Gweithdrefnau Cwyno

CADARNHAWYD GAN Y CORFF LLYWODRAETHOL	03/2021
DYDDIAD ADOLYGU	03/2022

Gweithdrefnau Cwyno
Polisi Ysgol Bro Preseli

Rhagarweiniad

Mae gan yr ysgol hon bolisi clir i ddelio â chwynion. Pan fydd unigolyn yn mynegi pryder neu'n cyflwyno cwyn i ni, byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn delio ag ef yn deg ac yn addas.

Os mai disgybl yw'r unigolyn sy'n gwneud y gŵyn, mae gennym weithdrefnau ychwanegol i'w helpu gyda'r broses gwyno. Dangosir y rhain yn y polisi hwn.

Cwyn yw pan fyddwch yn anfodlon gyda'r:

- gwasanaethau neu'r cyfleusterau a ddarperir gan yr ysgol
- ymddygiad neu weithredoedd athrawon a phobl eraill sy'n gweithio yn yr ysgol
- ymddygiad neu weithredoedd disgyblion
- ymddygiad neu weithredoedd y corff llywodraethol.

Nid oes a wnelo **Cwyn** â'r canlynol:

- y cwricwlwm
- addysg ryw
- y ddarpariaeth anghenion addysgol arbennig
- addoli crefyddol
- derbyniadau neu waharddiadau'r ysgol
- pryderon yn ymwneud â chwynion, disgyblaeth a gallu'r staff
- materion amddiffyn plant.

Mae gweithdrefnau ar wahân i ymdrin â phob un o'r rhain. Byddwn yn rhoi copïau o'r gweithdrefnau hyn i chi os gofynnwch amdanynt.

Byddwn yn ymateb i'r holl bryderon a chwynion yn gyson. Byddwn:

- yn gwrando ar eich cwyn ac yn gwneud yn siŵr ein bod ni'n deall y broblem

- yn ymchwilio i'r gŵyn i gael gwybod beth yn union ddigwyddodd
- yn siarad gyda'r bobl sydd ynghlwm â'r gŵyn ac yn cyfarfod â nhw os oes angen er mwyn i ni gael yr holl ffeithiau
- yn edrych ar yr holl dystiolaeth ac wedyn yn penderfynu ar ateb teg a derbyniol i'r broblem
- yn rhoi gwybod ichi sut rydym wedi datrys y broblem, naill ai ar lafar neu ar bapur.

Mae angen gwahanol ymatebion ar wahanol gwynion. Byddwn yn ymateb i'ch cwyn yn gyflym ac yn anffurfiol ac yn rhoi ymateb geiriol i chi pryd bynnag y gallwn ni. Ond os bydd eich cwyn yn fwy difrifol neu gymhleth, bydd angen mwy o amser arnom i ymchwilio iddi, ac fel rheol byddwn yn rhoi ymateb ysgrifenedig i chi. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pa mor hir y disgwyliwn i'r broses hon gymryd. Os oes unrhyw oedi yn y broses, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

Byddwn yn cadw cofnod o bob cwyn, ein hymchwiliad a sut cafodd y broblem ei datrys.

Y Broses Gwyno

Mae tri cham i'n proses gwyno:

Cam A - Anffurfiol
Cam B - Cwyn Ffurfiol i'r Pennaeth
Cam C - Cwyn Ffurfiol i'r Corff Llywodraethol

Fel rheol, dylech ddechrau ar gam A – gobeithiwn ddatrys mwyafrif y pryderon neu'r cwynion yn anffurfiol. Ond os yw'ch cwyn yn fwy difrifol, gallwch fynd yn syth i gamau B neu C.

Cam A - Anffurfiol

Yn aml, mae modd datrys pryderon neu gwynion yn gyflym gan yr aelod cyntaf o staff y siaradwch ag ef/hi. Gall hyn fod gydag athro/athrawes dosbarth, pwnc neu gofrestru, pennaeth Cynnydd a Lles neu unigolyn uwch arall. Fel rheol, byddwn yn disgwyl i chi godi'ch mater ymhen 10 niwrnod ysgol o unrhyw ddigwyddiad.

1. Mynegi'ch pryder i aelod o staff, naill ai ar lafar neu ar bapur.

Rhieni: *dilynwch ein gweithdrefnau ysgol arferol i gysylltu â'r aelod o staff*
Disgyblion: *gallwch gysylltu â'ch tiwtor cofrestru / athro/athrawes dosbarth neu aelod o staff a ddewiswyd i ddelio â phryderon disgyblion (fel y bo'n briodol i'r ysgol). Fel rheol, byddwn eisiau gwneud yn siŵr eich bod chi wedi dweud wrth eich rhieni am eich pryderon hefyd.*

2. Bydd eich cwyn yn destun ymchwiliad ac yn cael ei datrys yn gyflym os oes modd. Os bydd eich cwyn yn dod o dan unrhyw bolisi ysgol presennol, byddwn yn ceisio'i datrys gan ddefnyddio'r atebion sydd wedi'u gosod yn y polisïau hyn. Byddwn yn dweud wrthych ba bolisi sy'n berthnasol. Os oes angen i chi gael copi o unrhyw bolisi, gofynnwch i ni am un.

Disgyblion: *os ydy'ch cwyn yn ymwneud â rhywbeth sy'n effeithio ar lawer o ddisgyblion, awgrymwn eich bod yn mynd â hi i gyngor yr ysgol. Wedyn, byddai unrhyw ateb o fantais i bawb.*

3. Byddwn yn rhoi ymateb i'ch cwyn, naill ai ar lafar neu ar bapur ymhen 10 niwrnod ysgol. Os oes oedi, byddwn yn dweud wrthych.

4. Byddwn yn cadw cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn a sut cafodd ei datrys.

Os na allwn ddatrys eich cwyn, neu os nad ydych chi'n hapus gyda'n hymateb, gallwch symud eich cwyn ymlaen i'r cam nesaf.

Disgyblion: *Bydd eich cwyn ond yn symud ymlaen o gael eich cytundeb chi. Bydd eich tiwtor dosbarth / athro/athrawes dosbarth / aelod o staff a ddewiswyd i ddelio gyda phryderon disgyblion yn esbonio i chi beth fydd yn digwydd yn y cam nesaf. Gallwch gael help i gyflwyno'ch cwyn os byddwch chi eisiau. Byddwn yn rhoi gwybod i chi am y gwahanol fathau o gymorth sydd ar gael a gallwch ddewis pa un i'w defnyddio.*

Cam B - Cwyn Ffurfiol i'r Pennaeth

Os byddwn yn methu â datrys eich cwyn yng Ngham A, neu os bydd eich cwyn yn fwy difrifol, gallwch wneud cwyn ffurfiol i'r pennaeth. Byddwn yn disgwyl i chi anelu i wneud hyn ymhen pum niwrnod ysgol o gael ymateb i'ch pryder dan Gam A y broses, gan ei fod er lles pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosibl.

Os byddwch yn cwyno'n syth i'r pennaeth heb fynegi'ch pryder i aelod o staff yn y lle cyntaf, gallai'r pennaeth benderfynu y gellir delio â'ch cwyn yn anffurfiol gan ddefnyddio proses Cam A. Bydd yn cyfeirio'ch cwyn at aelod addas o staff i ddelio â hyn a bydd yn dweud wrthych pam iddo/iddi wneud hyn.

1. Cyflwyno'ch cwyn ar bapur i'r pennaeth.

Rhieni: *Dylai'ch llythyr esbonio beth yw byrdwn eich cwyn. Os nad oedd modd i ni ddatrys eich cwyn yng ngham 1, neu os nad oeddech yn hapus â'n hymateb, dylech ddweud wrthym ba ganlyniad rydych chi'n chwilio amdano.*

Disgyblion: *Gallwch siarad gyda'r pennaeth am eich cwyn yn hytrach na'i rhoi ar bapur. Gallwch gael rhywun gyda chi yn gefnogaeth yn y cyfarfod hwn. Byddwn yn ysgrifennu popeth a ddywedwch, a bydd gofyn i chi ddarllen, cytuno ac arwyddo'r cofnod hwn i wneud yn siŵr ei fod yn gosod eich cwyn yn gywir. Byddwn yn rhoi copi o'r cofnod i chi. Bydd y pennaeth yn gofyn i chi beth ydych chi'n chwilio amdano fel ateb neu ganlyniad i'r broblem. Bydd yn rhoi gwybod i chi hefyd sut bydd yn cael ei hymchwilio.*

2. Bydd y pennaeth yn cydnabod iddo/iddi gael eich cwyn trwy ysgrifennu atoch. Bydd yn rhoi gwybod i chi erbyn pryd y dylech gael ymateb – fel rheol ymhen 10 niwrnod ysgol.

Disgyblion: *Os byddwch yn siarad gyda'r pennaeth am eich cwyn yng ngham 1, ni fydd angen inni roi cydnabyddiaeth ar bapur i chi. Bydd y pennaeth wedi rhoi amser ymateb i chi yn y cyfarfod hwn.*

3. Bydd y pennaeth yn ymchwilio i'ch cwyn. Fel rheol, bydd hyn yn cynnwys cael cyfarfod gyda phawb dan sylw. Os gofynnir i chi ddod i gyfarfod, gallwch ddod â pherthynas, ffrind, adfocad neu rywun arall gyda chi yn gefnogaeth. Fodd bynnag, byddwn yn disgwyl i chi siarad ac ateb cwestiynau; nid cyfrifoldeb y cwmni sydd gyda chi fydd gwneud hynny ar eich rhan. Gallai'r pennaeth hefyd ddewis cael rhywun arall yn bresennol yn dyst i'r hyn a drafodwyd.

Disgyblion: *Efallai na fydd angen i'r pennaeth gael cyfarfod gyda chi os ydych chi eisoes wedi cyfarfod yng ngham 1.*

4. Bydd y pennaeth yn cadw cofnod o bob cyfarfod a thrafodaeth a chanlyniadau'r rhain.

5. Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, bydd y pennaeth yn rhoi ymateb ysgrifenedig i'ch cwyn i chi, fel rheol ymhen 10 niwrnod o gwblhau.

Disgyblion: *Bydd y pennaeth yn rhoi gwybod i chi am eu penderfyniad ar lafar hefyd er mwyn gwneud yn siŵr eich bod yn ei ddeall yn llwyr ac yn gallu ateb unrhyw gwestiynau os oes angen.*

Cam C - Cwyn Ffurfiol i'r Corff Llywodraethol

Prin y bydd cwyn yn symud ymlaen i'r cam hwn. Fodd bynnag, os byddwn yn methu datrys eich cwyn yng nghamau A a B, neu os teimlwch na ddeliwyd â'ch cwyn yn deg, gallwch wneud cwyn ffurfiol i'r corff llywodraethol. Dylech gwyno'n syth i'r corff llywodraethol dim ond pan fo rhesymau arbennig am beidio â defnyddio camau A a B, fel cwyn ddifrifol yn erbyn y pennaeth.

Os bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr yn derbyn cwyn y gallai camau A a B fod wedi delio â hi, ac nad yw'r rhain wedi cael eu defnyddio, gallai ef neu hi gyfeirio'ch cwyn yn ôl i'r pennaeth ymchwilio iddi. Bydd yn rhoi gwybod i chi os bydd yn gwneud hyn.

1. **Gwneud cwyn ar bapur i Gadeirydd y Llywodraethwyr trwy gyfeiriad yr ysgol. Fel rheol, byddwn yn disgwyl i chi wneud hyn ymhen pum niwrnod ysgol o gael ymateb yr ysgol i gam B.**

   Rhieni: *Dylai'ch llythyr esbonio beth yw byrdwn y gŵyn, beth mae'r ysgol wedi'i wneud i ymchwilio iddi a'i datrys, a pham nad ydych chi'n hapus â'r canlyniad.*

   Disgyblion: *Gallwch drafod eich cwyn gyda Chadeirydd y Llywodraethwyr yn hytrach na'i rhoi ar bapur. Byddwn yn ysgrifennu popeth a ddywedwch a byddwn yn gofyn i chi ddarllen, cytuno ac arwyddo'r cofnod hwn i wneud yn siŵr ei fod yn gosod eich cwyn yn gywir. Byddwn yn rhoi copi o'r cofnod i chi. Bydd y Cadeirydd yn gofyn beth ydych chi'n chwilio amdano fel ateb neu ganlyniad i'r broblem. Bydd yn rhoi gwybod i chi hefyd sut bydd y gŵyn yn cael ei hymchwilio.*

2. **Bydd y Cadeirydd yn cydnabod iddo/iddi dderbyn eich cwyn ar bapur a bydd yn rhoi gwybod i chi sut bydd eich cwyn yn cael ei delio â hi. Fel rheol, bydd y Pwyllgor Cwynion yn cael cyfarfod gyda chi ymhen 15 niwrnod ysgol o gael eich llythyr. Bydd gofyn i chi gytuno amser a lleoliad addas ar gyfer y cyfarfod. Bydd y llythyr yn rhoi gwybod i chi hefyd pryd y mae'n rhaid i'r pwyllgor cwynion gael yr holl dystiolaeth a'r dogfennau i'w hystyried. Bydd pawb sydd ynghlwm yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd y wybodaeth yn cael eu diogelu.**

   Disgyblion: *Os byddwch yn trafod eich cwyn gyda'r Cadeirydd yng ngham 1, ni fydd angen i ni roi cydnabyddiaeth ysgrifenedig i chi. Bydd y Cadeirydd wedi rhoi amser ymateb i chi yn y cyfarfod hwn.*

3. **Bydd y Cadeirydd yn trosglwyddo'r gŵyn i Bwyllgor Cwynion y Corff Llywodraethol. Bydd gan y Pwyllgor dri aelod o leiaf. Gallai'r Corff Llywodraethol benderfynu bod un o'r bobl a benodir i'r pwyllgor hwn yn unigolyn annibynnol yn hytrach na llywodraethwr, ond bydd mwyafrif aelodau'r pwyllgor yn llywodraethwyr bob tro.**

4. **Bydd y Pwyllgor Cwynion yn cyfarfod â chi i ystyried y gŵyn. Gallwch ddod â pherthynas, ffrind, adfocad neu rywun arall gyda chi'n gefnogaeth. Fodd bynnag, byddwn yn disgwyl i chi siarad ac ateb cwestiynau; nid cyfrifoldeb eich cwmni fydd gwneud hynny ar eich rhan.**

   Disgyblion: Gallwch ofyn i rywun arall eich helpu i esbonio'ch cwyn yn y cyfarfod.

   Bydd y cyfarfod yn cael ei gynnal yn anffurfiol gyda phob parti'n trin ei gilydd gyda pharch a chwrteisi. Fel rheol, er mwyn delio â'r gŵyn mor gyflym â phosibl, ni fydd y Pwyllgor Cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith; ar ôl hynny, gallai'r pwyllgor ystyried ei bod hi'n rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb er mwyn osgoi oedi diangen.

   Yn y cyfarfod:
   - byddwch yn cael gwybod enwau a rolau'r bobl eraill sy'n bresennol;
   - bydd diben y cyfarfod yn cael ei esbonio;
   - gofynnir i chi siarad trwy'ch cwyn. Os oes gennych dystion, bydd gofyn iddynt roi tystiolaeth. Gallai'r pwyllgor ofyn cwestiynau i chi.
   - Bydd y pennaeth neu dystion eraill yn esbonio camau gweithredu'r ysgol a'u hymateb i'r gŵyn. Gallai'r pwyllgor ofyn cwestiynau iddynt.

   Ar ddiwedd y cyfarfod, bydd y Cadeirydd yn gwneud yn siŵr:
   - eich bod chi wedi dweud popeth roeddech yn dymuno'i ddweud;
   - bod y pwyllgor wedi deall yr holl bwyntiau a wnaed er mwyn iddo allu gwneud penderfyniad yn seiliedig ar y ffeithiau;
   - eich bod chi'n glir ynghylch pryd bydd y pwyllgor yn rhoi gwybod i chi am eu penderfyniad a'ch bod chi'n deall y bydd y penderfyniad yn derfynol.

5. **Mae'r Pwyllgor Cwynion yn ystyried yr holl dystiolaeth ac yn dod i benderfyniad. Gallent ofyn am gyngor gan yr Awdurdod Lleol (Cyngor Sir Penfro) neu Awdurdod Esgobaethol os bydd hynny'n briodol.**

6. **Bydd y Pwyllgor yn rhoi eu penderfyniad ar bapur i chi fel rheol ymhen 10 niwrnod ysgol o'r cyfarfod. Byddant yn rhoi gwybod rhesymau eu penderfyniad i chi ac am unrhyw gamau i'w cymryd gan yr ysgol o ganlyniad i hynny.**

   Disgyblion: Bydd Cadeirydd y pwyllgor cwyno hefyd yn rhoi gwybod am eu penderfyniad ar lafar i wneud yn siŵr eich bod chi'n ei ddeall yn llwyr ac yn gallu gofyn unrhyw gwestiwn os oes angen.

7. **Byddwn yn cadw cofnod o'ch cwyn, gan gynnwys unrhyw dystiolaeth a gyflwynwyd a chofnodion unrhyw gyfarfodydd neu drafodaethau, am saith mlynedd.**

8. **Ar ôl i chi gael penderfyniad ar ddiwedd cam C, bydd y broses gwyno'n dod i ben. Nid oes proses apelio.**

Os ydych chi'n anfodlon â'r gweithdrefnau a ddefnyddiwyd gan y corff llywodraethol i ddelio â'ch cwyn, gallwch ofyn i'r Awdurdod Lleol (ALl) adolygu camau gweithredu'r corff llywodraethol. Os ydy'r ALl yn casglu nad yw'r corff llywodraethol wedi dilyn ei weithdrefn neu wedi ymddwyn yn afresymol, neu wedi methu â chyflawni ei ddyletswydd statudol i ddelio â'r gŵyn, gall yr ALl orchymyn y corff llywodraethol i ailystyried y gŵyn neu newid ei

broses i sicrhau yr ymdrinnir yn gywir â chwynion yn y dyfodol. Fodd bynnag, ni all yr ALI wrthdroi unrhyw benderfyniad gan y corff llywodraethol mewn perthynas â'r gŵyn.

Mae gan Gyngor Sir Penfro ei bolisi a'i weithdrefnau cwyno cyhoeddedig ei hun. Fodd bynnag, bydd cwynion yn ymwneud ag ysgolion a wnaed yn uniongyrchol i'r cyngor sir yn cael eu cyfeirio'n ôl i'r ysgol ddelio â nhw.

Amgylchiadau Arbennig

Mewn rhai achosion, er enghraifft os ydy'ch cwyn yn erbyn y pennaeth neu aelod o'r corff llywodraethol, byddwn yn dilyn gweithdrefnau ychydig yn wahanol i'r rhai a ddisgrifir uchod. Os bydd angen i ni wneud hyn, byddwn yn esbonio'r gwahaniaethau i chi.