POLISI A GWEITHDREFN GWYNO

2026 - 2027

Polisi a Gweithdrefn Gwyno

Cyflwyniad:

Mae Ysgol Gynradd Groes-wen Primary School yn gwerthfawrogi'r cysylltiadau gwych rydym yn ei fwynhau gyda rhieni/gofalwyr a'r gymuned. Mae'r cysylltiadau hyn yn seiliedig ar barch at yr hyn y mae'r ysgol yn ei gyflawni, ar gyfathrebu da a darparu gwybodaeth berthnasol a chlir.

Rydym wedi ymrwymo i ddelio â chwynion yn effeithiol, gan anelu at egluro unrhyw faterion nad yw teuluoedd yn siŵr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella ein darpariaeth a'n gwasanaethau.

Ein diffiniad ni o gwyno yw'r hyn sy'n cael ei awgrymu yng Nghanllawiau 'Gweithdrefnau Cwynion ar Gyrff Llywodraethu Ysgolion' Llywodraeth Cymru (2012). Cwyn yw, 'mynegiant o anfodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol, yn llywodraethwr neu aelod o'i staff sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol'.

Os yw cwyn yn codi materion ynghylch gallu staff, cwyno staff, disgyblaeth staff, derbyniadau, darpariaeth anghenion addysgol arbennig, darparu'r cwricwlwm neu amddiffyn plant, yna rhaid gweithredu o dan y gweithdrefnau hynny a dylent gael blaenoriaeth.

Mae'r weithdrefn hon yn ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol godi pryder, gyda hyder y bydd yn cael ei glywed ac, os oes sail dda, yn cael sylw mewn modd priodol ac amserol ac mewn ffordd sy'n cydymffurfio â Chanllawiau Llywodraeth Cymru.

Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon:

Mae'r polisi hwn yn nodi'r ffordd y bydd yr ysgol yn ymateb i'ch cwyn. Weithiau, efallai y byddwch yn poeni am fater nad yw'n cael ei benderfynu gan yr ysgol, ac os felly byddwn yn dweud wrthych pwy i gwyno neu pa weithdrefnau eraill y gall fod angen i chi eu siwio.

Ein dull cyffredinol o ymdrin â chwynion:

- Gellir setlo'r rhan fwyaf o bryderon yn gyflym yn yr ysgol dim ond drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol heb drefn ffurfiol.
- Mae'r ysgol yn cydnabod hawl plant i gael gwrando arnynt ac i gymryd rhan o dan Gonfensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CCUHP).
- Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl ac rydym yn disgwyl i gwynion gael eu gwneud mewn ffordd gwrtais a chwrtais. Ni fyddwn yn goddef behavio ymosodol, sarhaus neu afresymolur. Ni fyddwn hefyd yn goddef gofynion afresymol, dyfalbarhad afresymol na chwyno blinderus.
- Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a'ch cwynion mewn ffordd agored, teg a sensitif.
- Bob amser bydd yr ysgol yn parchu'r hawliau and teimladau o'r rhai dan sylw ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.
- Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer delio â'ch pryderon am gwynion yn dilyn trafodaeth gyda chi.
- Efallai y byddwn yn gofyn i'r awdurdod lleol am gyngor.
- Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn godi materion y mae'n rhaid delio â nhw mewn ffordd arall, ac os felly byddwn yn egluro pam fod hyn felly a dweud wrthych pa gamau y bydd angen eu cymryd.
- Bydd y Corff Llywodraethol yn cadw cofnodion o ddogfennau sy'n cael eu defnyddio i ymchwilio i'ch pryderon am saith mlynedd ar ôl delio ag ef. Ar ôl saith mlynedd bydd y cofnodion yn cael eu hadolygu i weld a oes angen eu cadw mwyach.
- Bydd cwynion a wnaed yn ddienw yn cael eu cofnodi, ond bydd ymchwiliad yn ôl disgresiwn yr ysgol yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- Pan ystyrir bod cwynion wedi'u gwneud dim ond er mwyn achosi niwed neu drosedd i unigolion neu'r ysgol, bydd y Corff Llywodraethol yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a wneir a pha gamau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'ddim gweithredu'.

Ateb Eich Pryder or Cwyn:

- Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos beth all ddigwydd pan fyddwch chi'n gwneud cwyn neu'n codi pryder. Ceir hyd at dri Cam: A, B & C. Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Nghamau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu gymar i'ch

cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses, ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun.

- Cyn belled ag y bo modd, byddwn yn ymdrin â'ch pryder neu'ch cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod adegau pan fydd angen i'r person sy'n delio â'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall o fewn yr ysgol/neu asiantaeth allanol (e.e. Gwasanaethau Plant/Diogelu) wybod am eich pryder neu gŵyn, er mwyn mynd i'r afael â hi'n briodol.

CAM A:

- Os oes gennych bryder, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym drwy siarad ag athro neu'r Pennaeth. Dylech godi eich pryder cyn gynted ag y gallwch, fel arfer byddem yn disgwyl i chi godi eich pryder o **fewn deg (10) diwrnod ysgol o** unrhyw ddigwyddiad. Yr hiraf y byddwch yn ei adael yr anoddaf yw i'r rhai sy'n ymwneud â delio ag ef yn effeithiol.
- Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydyn ni wedi'i wneud neu'n ei wneud am eich pryder fel arfer **o fewn 10 diwrnod ysgol**, ond os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn siarad â chi ac yn cytuno ar amserlen ddiwygiedig gyda chi.
- Bydd yr unigolyn sy'n goruchwylio eich pryder neu'ch cwyn yn rhoi gwybod i chi am y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder i gyfeirio ato yn y dyfodol.

CAM B:

- Yn y rhan fwyaf o achosion byddem yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys yn anffurfiol. Fodd bynnag, os ydych yn teimlo nad yw eich pryder cychwynnol wedi cael ei drin yn briodol dylech roi eich cwyn, yn ysgrifenedig, i'r Pennaeth.
- Byddem yn disgwyl i chi geisio gwneud hyn **o fewn pum diwrnod ysgol (5)** o dderbyn ymateb i'ch pryder, gan fod o fudd i bawb ddatrys cwyn cyn gynted â phosibl. Mae ffurflen ynghlwm hefyd **(Atodiad B)** y gallech ddod o hyd i ddefnyddiol.
- Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r Pennaeth, dylech roi eich cwyn yn ysgrifenedig i Gadeirydd y Llywodraethwyr, wedi ei chyfeirio at yr ysgol, i ofyn am ymchwilio i'ch cwyn.
- Ym mhob achos, gall y Prifathro eich helpu i roi eich cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.
- Os ydych yn ymwneud ag unrhyw ffordd gyda chwyn,perso penodedig yr ysgol ns sef Richard Carbis (Pennaeth) fydd yn egluro beth fydd yn digwydd a'r math o help sydd ar gael i chi.
- Bydd y Pennaeth Rheoli yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Bydd amserlenni ar gyfer delio â'ch cwyn yn cael ei gytuno â chi. Ein nod yw cael

cyfarfod gyda chi ac egluro beth fydd yn digwydd, fel arfer **o fewn deg (10) diwrnod ysgol** i dderbyn eich llythyr.

- Bydd person dynodedig yr ysgol, Richard Carbis yn cwblhau'r ymchwiliad a bydd yn rhoi gwybod i chi beth yw'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn **deg (10) diwrnod ysgol** i'w gwblhau.

CAM C:

- Go brin y bydd cwyn yn mynd rhagddo ymhellach, fodd bynnag, os ydychchi'n sâl yn teimlo nad yw eich cwyn wedi cael ei thrin yn deg, dylech ysgrifennu, drwy gyfeiriad yr ysgol, at Gadeirydd y Llywodraethwyr sy'n nodi eich rhesymau dros ofyn i Bwyllgor Cwynion y Corff Llywodraethol ystyried eich cwyn. Nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn gyfan eto.
- Os yw'n well gennych, yn lle anfon llythyr neu e-bost gallwch siarad â Chadeirydd y Llywodraethwyr neu'r Pennaeth a fydd yn ysgrifennu'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau eich hun, a fyddai'n datrys y broblem. Fel arfer, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn **o fewn pump (5) diwrnod** ysgol ar ôl derbyn ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau neu gael y rhain wedi'u darllen yn ôl atoch ac yna gofynnir iddynt eu llofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ymdrinnir â'r gŵyn a byddwn yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Fel arfer fe fydd y pwyllgor cwynion yn cael cyfarfod â chi o **fewn pymtheg (15) o ddiwrnodau ysgol** ar ôl derbyn eich llythyr.
- Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych pa bryd y bydd yn rhaid i'r holl dystiolaeth a dogfennau sydd i'w hystyried gan y Pwyllgor Cwynion gael eu derbyn.
- Bydd pawb sy'n rhan o'r cynllun yn gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, ac ar yr un pryd yn sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael eu gwarchod. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi cytuno â chi ynglŷn â phryd a ble y bydd y cyfarfod yn digwydd a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen dot caniatáu argaeledd pobl, casglu tystiolaeth neu ofyn am gyngor. Yn yr achos hwn bydd y person sy'n delio â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd gyda chi.
- Fel arfer, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosib, ni fydd y Pwyllgor Cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn am aildrefnu i gyfarfod fwy nag unwaith, gall y pwyllgor feddwl ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb er mwyn osgoi oedi diangen.
- Byddwn yn ysgrifennu atoch **o fewn deg (10) diwrnod ysgol** i'r cyfarfod i egluro canlyniad ystyriaeth Pwyllgor Cwynion y Corff Llywodraethol.
- Byddwn yn cadw cofnodion o bob sgwrs a thrafodaeth at ddiben cyfeirio ac adolygu yn y dyfodol gan y Corff Llywodraethol. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith (7) mlynedd.
- Pwyllgor Cwynion y Corff Llywodraethol yw'r gyflafan olaf o gwynion.

Amgylchiadau Arbennig:

- Pan wneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol fe fydd y weithdrefn gwyno yn cael ei defnyddio'n wahanol.

1. **Llywodraethwr neu Grŵp Llywodraethwyr** Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael ei gyfeirio at Gadeirydd y Llywodraethwyr er mwyn ymchwilio. Gall y Cadeirydd ddirprwyo'r mater i Lywodraethwr arall er mwyn ymchwilio fel arall. Byddai cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno yn berthnasol.

2. **Bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr neu Bennaeth a Chadeirydd y Llywodraethwyr** Is-gadeirydd y Llywodraethwyr yn cael gwybod a bydd yn ymchwilio neu ei ddirprwyo i Lywodraethwr arall. Bydd cam B ymlaen o'r weithdrefn yn berthnasol.

3. **Dau Gadeirydd y Llywodraethwyr ac Is-gadeirydd y Llywodraethwyr** Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at Glerc y Llywodraethwyr a fydd yn llywio'r Pwyllgor Cwynion. Bydd cam C y weithdrefn yn berthnasol.

4. **Bydd y Corff Llywodraethol cyfan y** gŵyn yn cael ei chyfeirio at Glerc y Llywodraethwyr a fydd yn hysbysu'r Pennaeth, Cadeirydd y Llywodraethwyr a'r awdurdod lleol. Bydd yr awdurdodau fel arfer yn cytuno ar drefniadau gyda'r Corff Llywodraethol er mwyn ymchwilio'r gŵyn yn annibynnol.

5. **Y Pennaeth Bydd y** pryder neu'r gŵyn yn cael ei gyfeirio at Gadeirydd y Llywodraethwyr a fydd yn cynnal yr ymchwiliad neu all ei ddirprwyo i Lywodraethwr arall. Bydd cam B ymlaen o'r weithdrefn yn berthnasol.

Ym mhob achos bydd yr ysgol a'r Corff Llywodraethol yn sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ddi-duedd, agored a theg.

Y Fframwaith Cyfreithiol:

Mae Deddf Addysg 2002 yn ei gwneud yn ofynnol i Gyrff Llywodraethol o bob ysgol a gynhelir sefydlu gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion. Mae'n rhaid i Gyrff Gov erning hefyd roi cyhoeddusrwydd i'w gweithdrefnau cwynion.

Mae proses statudol ar wahân ar gyfer cwynion ac apeliadau sy'n ymwneud â'r cwricwlwm, AAA, derbyniadau, gwaharddiadau, cwyno staff, gallu athrawon a disgyblaeth staff. Gellir cael gwybodaeth am y rhain ar www.learning.wales.gov.uk

Mae adran 29 (2) yn ei gwneud yn ofynnol i Gorff Llywodraethol roi sylw i ganllawiau a gyhoeddir gan Lywodraeth Cymru. Mae'r polisi hwn yn cydymffurfio â 'Gweithdrefnau Cwynion ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru', a gyhoeddwyd ym mis Hydref 2012.

Ein hymrwymiad i chi:

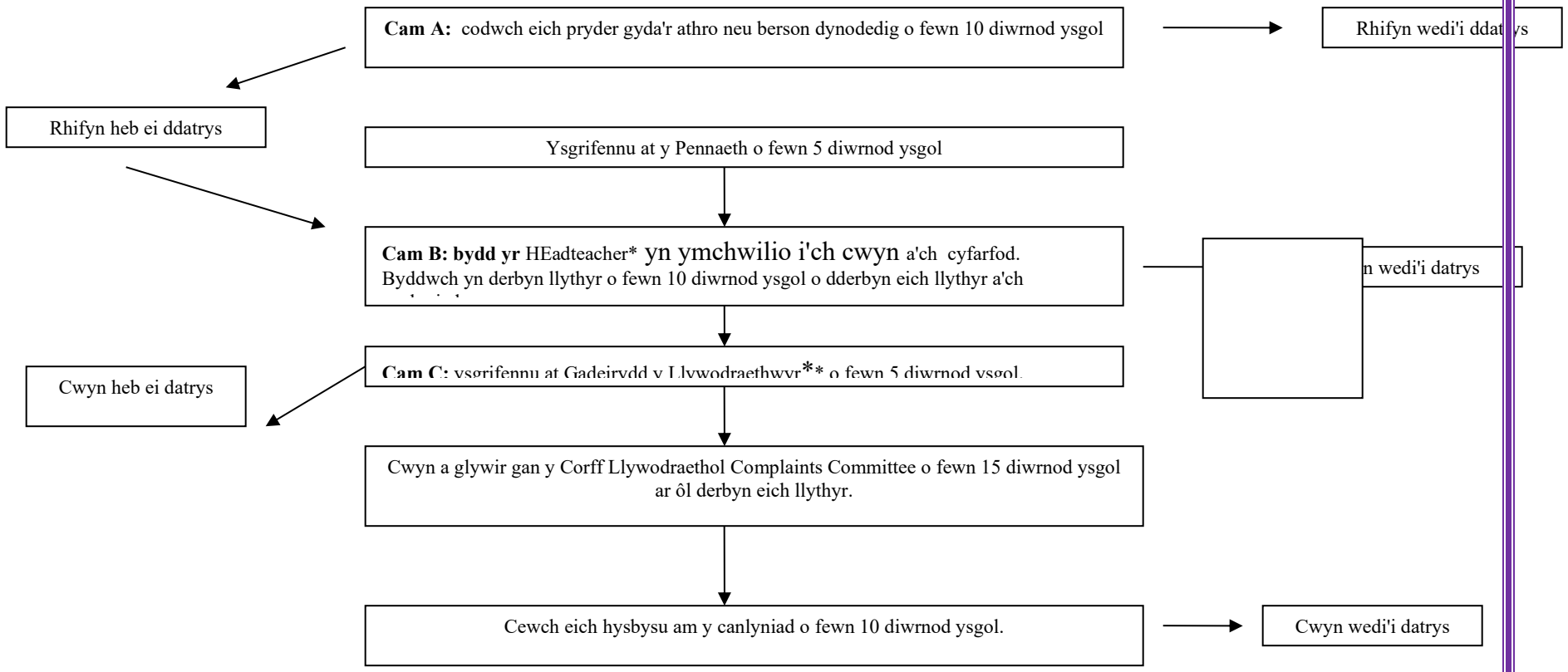
1. gweithio'n effeithiol gyda rhieni/gofalwyr i sicrhau bod pawb yn cael gwrandawiad a ble mae cwynion yn cael eu gwneud maen nhw'n cael eu datrys yn gyflym
2. Bydd eich pryderon/cwynion yn cael eu cymryd o ddifrif a lle mae'r ysgol wedi gwneud camgymeriadau, sicrhewch ein bod yn dysgu oddi wrthyn nhw
3. i helpu a chynorthwyo pan fyddwch chi'n codi pryderon. Gellir cael cyngor a chymorth gan y Comisiynydd Plant ar gyfer . (cysylltwch â 08088011000 rhadffôn, Walesadvice@childcomwales.org.uk)
4. Ymgynghorwyd â phob aelod o staff o ran y polisi a'r weithdrefn hon a byddant yn ymgynghori ymhellach os gwneir unrhyw newidiadau/diwygiadau yn y dyfodol.

Llofnod Pennaeth:

Dyddiad:15.10.26

Llofnod Cadeirydd:

Fersiwn:	4.0
Dyddiad Adolygu:	Hydref 27



*os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Pennaeth, ysgrifennwch at Gadeirydd y Llywodraethwyr. **os yw'r gŵyn yn ymwneud â Chadeirydd y Llywodraethwyr, ysgrifennwch at yr Is-gadeirydd. Mae pob amserlen yn hyblyg, fodd bynnag mae er budd pawb i ddatrys cwyn yn gyflym. Bydd yr ysgol yn gweithio gyda chi i sicrhau bod yr amser a ganiateir yn rhesymol.

Atodiad A: Crynodeb o ddelio â phryderon neu gwynion

Atodiad B: Ffurflen Cwyno

Dy enw: **Cyfeiriad:**   **Rhif ffôn:** **Cyfeiriad e-bost:** **Sut byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi?**
Beth yw dy gŵyn?
Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem hon am y tro cyntaf? **Os yw mwy na 3 mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o hyn am y tro cyntaf, esboniwch pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn:**
Beth wyt ti'n meddwl y dylid ei wneud i gywiro pethau?

Ydych chi eisoes wedi siarad am eich cwyn i aelod o staff? Os felly, rhowch fanylion byr am sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

Llofnodi:_____

Enw:_____

Dyddiad:_____

Anfonwch hyn ac unrhyw ddogfennau eraill i gefnogi eich cwyn at:

Richard Carbis
Ysgol Gynradd Groes-wen Primary School