

POLISI AR GYFER RHEOLI CWYNIION CYFRESOL AC AFRESYMBOL

2023 - 2024



Polisi ar gyfer rheoli cwynion cyfresol ac afresymol

Nodi:

Gellir addasu'r polisi hwn hefyd i reoli cyswllt afresymol neu barhaus nad yw'n gysylltiedig yn uniongyrchol â chwynion ffurfiol, neu'n deillio o hynny.

Mae Ysgol Gynradd Groes-wen wedi ymrwymo i ddelio â'r holl gwynion yn deg a diduedd, ac i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'r sawl sy'n cwyno. Fel arfer, ni fyddwn yn cyfyngu'r achwynwyr cyswllt gyda'n hysgol. Fodd bynnag, nid ydym yn disgwyl i'n staff oddef ymddygiad annerbyniol a byddwn yn cymryd camau i amddiffyn staff rhag yr ymddygiad hwnnw, gan gynnwys hynny sy'n sarhaus, yn sarhaus neu'n fygythiol.

Mae Ysgol Gynradd Groes-wen yn diffinio ymddygiad afresymol gan fod hynny sy'n rhwystro ein hystyried o gwynion oherwydd amllder neu natur cyswllt yr achwynydd â'r ysgol, fel, os yw'r achwynydd:

- yn gwrthod cyfleu eu cwyn neu nodi sail cwyn neu'r canlyniadau a geisir drwy godi'r gŵyn, er gwaethaf cynigion o gymorth
- Gwrthod cydweithio â'r broses ymchwilio i gwynion
- yn gwrthod derbyn nad yw rhai materion o fewn cwrpas y drefn gwyno
- yn mynnu yr ymdrinnir â'r gŵyn mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â'r weithdrefn gwyno neu gydag arfer da
- yn cyflwyno gwybodaeth ddibwys neu amherthnasol y maent yn disgwyl cael eu hystyried a'u gwneud sylwadau ar
- yn codi nifer fawr o gwestiynau manwl ond anystywallt, ac yn mynnu eu bod yn cael eu hateb yn llawn, yn aml yn syth ac i'w hamserlenni eu hunain
- yn gwneud cwynion heb gyfiawnhad am staff sy'n ceisio delio â'r materion, ac yn ceisio eu cael yn lle
- newid sail y gŵyn wrth i'r ymchwiliad fynd rhagddo
- dro ar ôl tro yn gwneud yr un gŵyn (er gwaethaf ymchwiliadau neu ymatebion blaenorol yn dod i'r casgliad bod y gŵyn yn ddi-sail neu wedi cael sylw)

- yn gwrthod derbyn canfyddiadau'r ymchwiliad i'r gŵyn honno lle mae trefn cwyn yr ysgol wedi ei rhoi ar waith yn llawn ac yn briodol a'i chwblhau gan gynnwys cyfeirio at yr Adran Addysg
- Ceisio canlyniad afrealistig
- yn gwneud galwadau gormodol ar amser ysgol trwy gyswllt aml, hir a chymhleth â staff ynglŷn â'r gŵyn yn bersonol, yn ysgrifenedig, trwy e-bost a dros y ffôn tra bod y gŵyn yn cael ei thrin
 - yn defnyddio bygythiadau i fygwth
 - yn defnyddio iaith ddifriol, sarhaus neu wahaniaethol neu drais
 - yn fwriadol yn darparu gwybodaeth ffug
 - cyhoeddi gwybodaeth annerbyniol am gyfryngau cymdeithasol neu fforymau cyhoeddus eraill.

Dylai achwynwyr geisio cyfyngu ar eu cyfathrebu gyda'r ysgol sy'n ymwneud â'u cwyn, tra bod y gŵyn yn cael ei chynnal. Nid yw'n ddefnyddiol os anfonir gohebiaeth dro ar ôl tro (naill ai drwy lythyr, ffôn, e-bost neu destun), gan y gallai oedi'r canlyniad sy'n cael ei gyrraedd.

Pryd bynnag y bo'n bosib, bydd pennaeth neu Gadeirydd y Llywodraethwyr yn trafod unrhyw bryderon gyda'r achwynydd yn anffurfiol cyn defnyddio marciau '*afresymol*'.

Os bydd yr ymddygiad yn parhau, bydd y pennaeth yn ysgrifennu at yr achwynydd gan egluro bod eu hymddygiad yn afresymol ac yn gofyn iddyn nhw ei newid. I'r achwynwyr sy'n cysylltu'n ormodol ag [Ysgol Gynradd Groes-wen](#) gan achosi lefel sylweddol o darfu, efallai y byddwn ni'n pennu dulliau cyfathrebu a chyfyngu ar nifer y cysylltiadau mewn cynllun cyfathrebu. Bydd hyn yn cael ei adolygu ar ôl chwe mis.

Mewn ymateb i unrhyw ddigwyddiad difrifol o ymddygiad ymosodol neu drais, byddwn yn hysbysu'r heddlu ar unwaith ac yn cyfleu ein gweithredoedd yn ysgrifenedig. Gall hyn gynnwys gwahardd unigolyn o [Ysgol Gynradd Groes-wen](#).

Ruth Cuthbert

Llofnod y Pennaeth:

Dyddiad: 15.06.23

Cadeirydd GB:

D. R. C. Cuthbert

Fersiwn:	1.0
Dyddiad Adolygu:	