

YSGOL GYMRAEG Y LOGIN FACH



POLISI CWYNIION

Mae Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CRC) yn ganolog i gynlluniau, polisiau, arfer ac ethos ein hysgol. Fel Ysgol sy'n Parchu Hawliau rydym yn addysgu am hawliau plant a hefyd yn modelu hawliau a pharch ym mhob perthynas.

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ysgol Gymraeg Y Login Fach yn ymrwymedig i ddelio'n effeithiol â chwynion. Rydym yn ceisio egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os bo modd, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau rydym yn gyfrifol amdanynt ac yn ymddiheuro amdanynt. Rydym yn ceisio dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn rydym yn ei wneud.

1.2 Ein diffiniad o gŵyn yw 'mynegiad o anfodddhad ynglŷn â'r ysgol neu aelod o'i staff y mae'n rhaid i'r ysgol ymateb iddo'.

Mae gweithdrefnau ar wahân ar waith ar gyfer pryderon megis:

Y cwricwlwm

AAA

Add. Grefyddol ac Addoli ar y Cyd

Derbyniadau

Gwaharddiadau

Achwynion Staff

Gallu Athro

Disgyblu Staff

Materion Amddiffyn Plant

1.3 Mae'r weithdrefn gwynion hon yn ategu ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol fynegi pryder, yn ffyddiog y caiff sylw ei roi iddo ac, os oes sail gadarn iddo, y bydd ymchwiliad priodol a phrydlon iddo.

Bydd y corff llywodraethu'n mabwysiadu Gweithdrefnau Cwynion Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru, Dogfen arweiniad rhif: 011/2012; Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012.

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Os bydd pryder gennych neu os byddwch yn gwneud cwyn, fel arfer byddwn yn ymateb yn y ffordd a nodir isod. Weithiau efallai y byddwch yn pryderu am faterion na bennir gan yr ysgol; os felly, byddwn yn dweud wrthyich i bwy dylech chi gwyno. Ar adegau eraill, efallai y byddwch yn pryderu am faterion sy'n cael eu trin gan weithdrefnau eraill; os felly, byddwn yn esbonio wrthyich sut caiff eich cwyn ei thrin.

2.2 Os bydd eich pryder neu'ch cwyn ynglŷn â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn gweithio gyda hwy i benderfynu ar sut i drafod eich pryder.

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

3.1 Os ydych yn dod atom am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym trwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb orfod defnyddio gweithdrefn ffurfiol. Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb, yna gallwch wneud eich cwyn trwy ddilyn y weithdrefn a nodir isod.

4. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

4.1 Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael sylw, ystyriaeth a pharch, ond mae gan staff a llywodraethwyr ysgol yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus nac afresymol. Ni fyddwn yn goddef chwaith ofynion afresymol neu gwyno di-baid afresymol neu ofidus.

5. Ein hymagwedd at ateb eich pryder neu'ch cwyn

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

5.2 Bydd yr ysgol bob amser yn parchu hawliau a theimladau'r rhai y mae'r gŵyn yn ymwneud â hwy ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

5.3 Gallai fod angen estyn amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch pryderon neu'ch cwynion ar ôl trafod hyn â chi.

5.4 Efallai byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol lle bo hynny'n briodol.

5.5 Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn godi materion y mae'n rhaid ymdrin â hwy mewn ffordd arall (yn hytrach na'r weithdrefn gwynion hon); os digwydd hyn, byddwn yn rhoi esboniad am hyn ac yn dweud wrthy ch ba gamau a gaiff eu cymryd. Rhestrir enghreifftiau o'r pryderon hyn yn adran 1.2.

5.6 Bydd y corff llywodraethu'n cadw'r cofnodion o ddogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin ag ef. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol a'u hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am gyfnod hwy.

5.7 Caiff cwynion a wneir yn ddiennw eu cofnodi ond yr ysgol fydd yn penderfynu a fydd yn gwneud ymchwiliad, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Pan ystyrir bod cwynion wedi cael eu gwneud dim ond er mwyn achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu'r ysgol, bydd y corff llywodraethu'n sicrhau y cedwir cofnodion o'r ymchwiliadau a wneir a'r camau gweithredu a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros beidio â gweithredu.

6. Ateb eich pryder neu'ch cwyn

6.1 Dengys y siart yn Atodiad A yr hyn a all ddigwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn neu fynegi pryder. Ceir hyd at dri cham: A, B ac C. Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Ngham A a B. Gallwch ddod â pherthynas neu gydymaith i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei fod yn rhesymol i'r cydymaith siarad ar ran y disgybl a/neu ei gynghori.

6.2 Cyn belled â phosib, ymdrinnir â'ch pryder neu'ch cwyn mewn modd cyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod adegau pan fydd angen i'r person sy'n ymwneud â'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall o fewn yr ysgol wybod am eich pryder neu'ch cwyn, er mwyn ymdrin ag ef yn briodol.

6.3 Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac am fynegi pryder neu gŵyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn i ni gysylltu â'ch rhiant (rhieni) neu'ch gofalwr (gofalwyr). Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac mae'r gŵyn yn ymwneud â chi mewn ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant (rhieni) neu'ch gofalwr (gofalwyr) i gyfranogi yn y mater a dod i unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

Cam A

6.4 Os oes gennych bryder, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu'r pennaeth. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted â phosib; fel arfer, byddwn yn disgwyl i chi godi'r mater o fewn 10 niwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad. Yr hwyraf rydych yn ei adael, yr anhawsaf gallai fod i'r rhai sy'n ymwneud ag ef ymateb iddo'n effeithiol.

6.5 Os ydych yn ddisgybl, gallwch fynegi eich pryderon i gynrychiolydd eich cyngor ysgol, eich athro dosbarth neu athro wedi'i ddynodi i ymdrin â phryderon disgyblion (fel sy'n briodol i'r ysgol). Ni fydd hyn yn eich atal rhag mynegi cwyn yn ddiweddarach os teimlwch nad oedd y mater(ion) a godwyd gennych wedi cael eu datrys yn briodol. Y person dynodedig i ymdrin â chwynion disgyblion yw Mrs Katrin Parkhouse.

6.6 Fel arfer, byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi am yr hyn rydym yn gwneud neu wedi'i wneud o fewn 10 niwrnod ysgol, ond os nad oes modd gwneud hyn, byddwn yn trafod â chi i gytuno ar amserlen ddiwygiedig.

6.7 Bydd y person sy'n ymdrin â'ch pryder neu'ch cwyn yn eich hysbysu am pob cam o'r broses. Bydd y person hwn hefyd yn cofnodi'r pryder er gwybodaeth yn y dyfodol.

Cam B

6.8 Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os teimlwch nad yw eich pryder cychwynnol wedi cael ei ddatrys yn briodol, dylech gwyno'n ysgrifenedig at eich pennaeth.

6.9 Byddwn yn disgwyl i chi geisio gwneud hyn **o fewn pum niwrnod ysgol o dderbyn ymateb i'ch pryder, gan ei fod er budd pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosib**. Hefyd atodir ffurflen (**Atodiad B**) a allai fod yn ddefnyddiol i chi. Os ydych yn ddisgybl, bydd (y person dynodedig) yn esbonio'r ffurflen wrthy, yn eich helpu i'w chwblhau ac yn rhoi copi i chi.

6.10 Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, Mrs Susan Evans gan ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol, i ofyn iddo ymchwilio i'ch cwyn.

6.11 Bydd y pennaeth (neu gadeirydd y llywodraethwyr os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth) yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Byddwn yn cytuno ar amserlen i ymdrin â'ch cwyn gyda chi. Byddwn yn ceisio cynnal cyfarfod â chi ac esbonio'r hyn a fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Bydd y pennaeth (neu gadeirydd y llywodraethwyr os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth) yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 niwrnod ysgol i'w gwblhau.

Cam C

6.12 Prin bydd cwyn yn mynd ymhellach na hyn. Fodd bynnag, os teimlwch o hyd nad yw eich cwyn wedi cael ei thrin yn deg, dylech ysgrifennu, trwy ddefnyddio cyfeiriad yr ysgol, at glerc y llywodraethwyr Mrs Rhian O'Brien, gan nodi'ch rhesymau am ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Efallai bydd gofyn i chi roi, yn ysgrifenedig, grynodedb o'ch cwyn.

6.13 Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut byddwn yn ymdrin â'r gŵyn a byddwn yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Fel arfer bydd y pwyllgor cwynion yn cynnal cyfarfod â chi o fewn 15 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr.

6.13 Bydd y llythyr hefyd yn rhoi gwybod i chi pan fydd angen i'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl dystiolaeth a dogfennaeth i'w hystyried. Bydd pawb sy'n ymwneud â'r mater yn gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, wrth sicrhau ar yr un pryd bod hawl pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael ei diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn nodi'r hyn rydym wedi cytuno arno â chi ynglŷn ag amser a lleoliad y cyfarfod a'r hyn a fydd yn digwydd. Efallai bydd angen newid yr amserlen er mwyn galluogi pobl i ddod na allent fel arall, casglu dystiolaeth neu geisio cyngor. Yn yr achos hwn, bydd y person sy'n ymdrin â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd â chi.

6.14 Fel arfer, er mwyn datrys y cwyn cyn gynted â phosib, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os ydych yn gofyn iddo aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, gall y pwyllgor ystyried ei bod yn rhesymol gwneud penderfynu ar y cwyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

6.15 Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 10 niwrnod ysgol i'r cyfarfod er mwyn esbonio canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

6.16 Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a thrafodaethau at ddiben cyfeirio yn y dyfodol ac adolygiad gan y corff llywodraethu llawn. Caiff y cofnodion hyn eu cadw am o leiaf saith mlynedd.

6.17 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw arbiter terfynol cwynion h.y. ni fydd modd apelio yn erbyn y canlyniad terfynol.

7 Amgylchiadau arbennig

7.13 Os gwneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol, byddwn yn defnyddio'r weithdrefn gwynion yn wahanol.

i. **Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr** Caiff y pryder neu'r cwyn ei gyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr er mwyn iddo ymchwilio i'r mater. Neu gallai'r cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall wneud yr ymchwiliad. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

ii. **Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr** Caiff is-gadeirydd y llywodraethwyr ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r mater neu gallai ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iii. **Cadeirydd ac is-gadeirydd y llywodraethwyr** Caiff y gŵyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

iv. **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 a, lle bo hynny'n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel arfer bydd yr awdurdodau'n cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu ar gyfer ymchwiliad annbynnol i'r gŵyn.

v. **Y pennaeth** Caiff y pryder neu'r gŵyn ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn ymgymryd â'r ymchwiliad neu a allai ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwynion yn berthnasol.

7.14 Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu yn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

8 Ein hymrwymiad i chi

8.13 Rydym yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a lle rydym wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn dysgu ohonynt.

8.14 Os bydd angen help arnoch i wneud eich pryderon yn hysbys, byddwn yn ceisio eich cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc y mae angen mwy o gymorth arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell

gymorth eiriolaeth a chyingor genedlaethol ar gyfer plant a phobl ifanc. Mae cyngor a chefnogaeth hefyd ar gael gan Gomisiynydd Plant Cymru.

33 Gweithdrefnau Cwynion Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru
Dogfen arweiniad rhif: 011/2012; Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012

8.15 Mae'r corff llywodraethu wedi ymgynghori â staff a disgyblion ynglŷn â'r polisi hwn a byddant yn ymgynghori ymhellach os gwneir unrhyw newidiadau yn y dyfodol.

Llofnodwyd gan gadeirydd y llywodraethwyr ar ran y corff llywodraethu:

.....

Dyddiad a gymeradwywyd:

.....

(gan y corff llywodraethu llawn)

Dyddiad adolygu:

Dyddiad a anfonwyd i'r awdurdod lleol:

(Nid oes unrhyw ofyniad statudol i wneud hyn, ond mae'n arfer da) Gellir cysylltu â MEIC trwy radffon: 0808 802 3456 neu drwy decstio: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithredu 24 awr y dydd. Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru trwy radffon: 0808 801 1000 (dydd Llun i ddydd Gwener 9am i 5pm), tecstio: 80 800 (dechreuwch eich neges â COM) neu e-bostio: advice@childcomwales.org.uk

Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion

Ychwanegiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion

Dilynir y weithdrefn hon os cyflwynir pryder neu gwyn am yr ysgol, cyn belled nad yw'r pryder neu'r gwyn yn berthnasol i weithdrefnau statudol eraill.

Cam A: Mynegwch eich pryder wrth yr athro/ athrawes neu'r unigolyn dynodedig o fewn 10 diwrnod ysgol.
Mater heb ei ddatrys: ysgrifennwch at y pennaeth (neu unigolyn dynodedig yr ysgol) o fewn pum diwrnod ysgol.

Cam B: Bydd y pennaeth* neu unigolyn arall a ddynodir gan yr ysgol yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn cyfarfod â chi. Byddwch yn cael llythyr yn nodi'r canlyniad o fewn 10 diwrnod ysgol i'r dyddiad y bydd eich llythyr wedi dod i law.

Cwyn heb ei datrys: ysgrifennwch at Gadeirydd Y Llywodraethwyr **

Cam C: Ysgrifennwch at Gadeirydd y Llywodraethwyr** o fewn pum diwrnod ysgol. Bydd y gwyn yn cael ei chlywed gan bwyllgor cwynion y corff llywodraethu o fewn 15 diwrnod ysgol i'r dyddiad y bydd eich llythyr wedi dod i law. Cewch wybod y canlyniad o fewn 10 diwrnod ysgol.

* Os yw'r gwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech ysgrifennu at gadeirydd y corff llywodraethu.

** Os yw'r gwyn yn ymwneud â chadeirydd y llywodraethwyr, dylech ysgrifennu at yr is-gadeirydd. Targedau yw'r holl amserlenni a ddangosir ac maent yn hyblyg; mae o fudd i bawb bod cwyn yn cael ei datrys cyn gynted â phosibl. Bydd yr ysgol yn gweithio gyda chi i sicrhau bod yr amser a neilltuir i ddelio â'r mater sy'n achosi pryder i chi neu'ch cwyn yn rhesymol a'i fod yn helpu i gael ateb i'r broblem.

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

Ychwanegiad B: Ffurflen gwyno enghreifftiol

Fel arfer, yr unigolyn a gafodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, llenwch Adran B hefyd. Dylech nodi, cyn i ni fynd ati i ymdrin â'r gŵyn, bod yn rhaid i ni ein bodloni ein hunain bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw. Os ydych yn ddisgybl, bydd yr ysgol yn eich helpu i lenwi'r ffurflen hon, bydd yn ei hesbonio i chi ac yn rhoi copi i chi unwaith y bydd wedi'i llenwi.

8.15.1 Eich manylion

Cyfenw	
Enw(au) cyntaf	
Teitl: Mr/Mrs/Ms/arall	
Cyfeiriad a chod post	
Rhif ffôn yn ystod y dydd	
Rhif ffôn symudol	
Cyfeiriad e-bost	

Sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi?

8.15.2 Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, nodwch ei fanylion

Ei enw yn llawn	
Cyfeiriad a chôd post	
Beth yw eich perthynas ag ef/hi?	
Pam yr ydych yn gwneud cwyn ar ei ran?	

8.15.3 Ynglŷn â'ch cwyn (gallwch barhau â'ch atebion ar ddalenni ar wahân os oes angen)

8.15.3.1 Enw'r ysgol yr ydych yn cwyno yn ei chylch.

8.15.3.2 Yn eich barn chi, beth wnaethon nhw o'i le neu beth na wnaethon nhw?

8.15.3.3 Disgrifiwch yr effaith y mae hyn wedi'i chael arnoch.

8.15.3.4 Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

8.15.3.5 Os oes mwy na tri mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, nodwch yn rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

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

8.15.3.6 Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud i ddatrys y sefyllfa?

8.15.3.7 Ydych chi wedi rhoi gwybod I aelod o staff am eich cwyn yn barod? Os ydych, rhowch fanylion cryno ynglŷn â sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

Llofnod yr achwynydd:

Dyddiad:

Llofnod os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall

Llofnod :

Dyddiad:

Dylech anfon y ffurflen hon ac unrhyw ddogfennau i ategu'ch cwyn at:

Y Pennaeth,
Ysgol Gymraeg Y Login Fach,
Heol Roseland,
Waunarlwydd,
Abertawe.
SA5 4ST

ysgolion yng Nghymru
Cylchlythyr Llywodraeth Cymru Rhif: 011/2012
Dyddiad cyhoeddi: Hydref 2012