

Polisi Cwyno Ysgol I.D. Hooson



Pwrpas ein gweithdrefn gwyno yw darparu fframwaith:

- Y bydd rhieni yn glir ynghylch sut i fynegi eu pryderon a'r modd yr ymatebir iddynt
- Y bydd staff a llywodraethwyr ysgolion yn glir ynghylch eu rolau a'u cyfrifoldebau wrth ymateb i bryderon
- Bwriedir i'r polisi hwn fod yn berthnasol i gwynion cyffredinol. Ni all gwmpasu pob posibilrwydd. Ceir protocolau ar wahân a phenodol ar gyfer cwynion am dderbyniadau a gwharddiau, AAA yn ogystal â materion cysylltiedig sy'n ymwneud â chwynion staff, gweithdrefnau disgyblu a gweithdrefnau cwynion cwricwlaidd.

Cam 1: Y gŵyn – y cyfnod anffurfiol

- Teimla'r ysgol y gall yr aelod o staff (neu'r pennaeth) y mae'r rhiant yn cael y cyswllt cyntaf â nhw ddatrys mwyafrif helaeth y pryderon a'r cwynion yn anffurfiol ac yn gyflym.
- Byddwn yn ymdrechu i sicrhau bod y rhieni yn gwybod pwy yw'r unigolyn priodol i gysylltu â nhw yn y lle cyntaf.
- Rydym yn anelu at sicrhau bod rhieni yn gwybod sut y gallant godi pryderon (trefniadau ar gyfer cysylltu a threfnu i gwrdd ag unigolion wyneb yn wyneb, dros y ffôn neu yn ysgrifenedig)
- Rydym yn anelu at sicrhau nad yw'r trefniadau yn or-ffurfiol.
- Os bydd rhiant yn mynd yn uniongyrchol at lywodraethwr, gan gynnwys Cadeirydd y llywodraethwyr gyda chwyn yn y cyfnod hwn, bydd y llywodraethwr yn cyfeirio'r mater at y pennaeth.
- Efallai y bydd pryderon a chwynion yn cael eu datrys ar ôl y cyswllt cyntaf.
- Ym mhob achos, bydd yr aelodau o staff sy'n ymdrin â'r gŵyn yn gwneud nodyn o ddyddiad a manylion y gŵyn a chanlyniadau'r cyswllt ac yn hysbysu'r pennaeth.
- Os na ddatrysir y pryder neu'r gŵyn ar unwaith, bydd yr aelod o staff sy'n ymdrin â'r mater yn egluro beth fydd yn digwydd. Dylid rhoi hyn ar bapur os ymddengys mai dyma'r ffordd orau o wneud y canlyniad yn un clir ac o roi tystiolaeth bod ymgais wedi'i wneud i ddatrys y broblem.
- Os ymddengys na fydd y trafodaethau yn arwain at ddatrys y broblem ac/neu os yw'r sawl sy'n cwyno yn datgan nad ydynt yn fodlon â'r ymateb, bydd yr aelod o staff yn hysbysu'r sawl sy'n cwyno o gam nesaf y weithdrefn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â gweithred gan y pennaeth, rhaid cyfeirio'r mater at gadeirydd y llywodraethwyr.

Cam dau – Ymchwiliad y pennaeth

- Gofynnir i rieni sy'n dymuno mynd â chwyn ymlaen i gam dau ei hanfon yn ysgrifenedig at yr ysgol. Bydd y pennaeth (neu aelod penodedig o staff) yn cydnabod y gŵyn yn ysgrifenedig cyn pen **tri diwrnod gwaith** ar ôl ei derbyn, gan roi esboniad cryno o'r gweithdrefnau cwyno a dyddiad targed ar gyfer ymateb. Dylai hwn fod cyn pen **deng diwrnod gwaith**. Os na fydd yn bosibl ymdrin â'r mater yn yr amser hwn, bydd y sawl sy'n cwyno yn cael gwybod pryd y bydd yn debygol o ddod i ben.
- Bydd y pennaeth (neu'r aelod penodedig o staff) yn rhoi cyfle i'r sawl sy'n cwyno i gwrdd ag ef/hi. Dylai'r sawl sy'n cwyno gael caniatâd i ddod â chyfaill neu berthynas, os yw'n dymuno, a all siarad ar ei ran/rhan. Dylai cyfleusterau cyfieithu fod ar gael os oes angen.
- Os bydd angen, bydd y pennaeth (neu'r aelod penodedig o staff) yn cyfweld ag unrhyw dystion ac yn cymryd datganiadau gan y rheiny sy'n gysylltiedig. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â disgybl, gellir cyfweld â'r disgybl hefyd, gyda'i r(h)iant/(g)warcheidwad yn bresennol fel arfer. Mewn rhai amgylchiadau efallai na fydd hyn yn bosibl a dylai uwch aelod o staff y mae'r disgybl yn teimlo'n gyfforddus ag ef/hi ddod gydag ef/hi. Os gwneir cŵyn yn erbyn aelod o staff, dylid sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r gŵyn, eu bod yn cael cyfle i ymateb a chyfle i ddod â chynrychiolydd gyda nhw os bydd angen.
- Bydd y pennaeth (neu aelod penodedig o staff) yn sicrhau y cedwir cofnodion ysgrifenedig o gyfarfodydd, sgysiau ffôn a dogfennau eraill.
- Ar ôl cael y ffeithiau perthnasol, bydd y pennaeth (neu'r aelod o staff penodedig) yn trefnu cyfarfod gyda'r sawl sy'n cwyno i drafod neu ddatrys y mater. Yn dilyn y cyfarfod hwn, anfonir llythyr sy'n nodi canlyniad y cyfarfod. Yn y llythyr hwn, cynghorir y sawl sy'n cwyno i hysbysu cadeirydd y llywodraethwyr **cyn pen pymtheng diwrnod gwaith** ar ôl derbyn y llythyr sy'n manylu ar ganlyniad y gŵyn os ydynt yn dymuno mynd â'r gŵyn ymhellach.
- **Os yw'r gŵyn yn erbyn gweithred gan y pennaeth, dylai cadeirydd y llywodraethwyr (neu lywodraethwr penodedig) ymgymryd â holl weithdrefnau cam dau. Os aiff y mater ymlaen i gam tri, byddai'r cadeirydd yn trosglwyddo'r cyfrifoldeb i'r Dirprwy Gadeirydd neu lywodraethwr penodedig.**

Cam 3 – Adolygiad gan y Corff Llywodraethol

Anaml iawn y mae cwynion yn cyrraedd y cam ffurfiol hwn, ond mae'n bwysig bod cyrff llywodraethol yn barod i ymdrin â nhw yn ôl yr angen. ***Dylid nodi bod rhaid cwblhau camau 1 a 2 cyn cyrraedd y cam hwn.***

Dylid anfon cwynion ffurfiol i'r corff llywodraethol yn ysgrifenedig at gadeirydd y llywodraethwyr. Bydd cadeirydd y llywodraethwyr yn gofyn i glerc y corff llywodraethol i gydnabod y gŵyn a gwneud trefniadau i gyfarfod â phwyllgor y corff llywodraethol sy'n gyfrifol am ymdrin â chwynion. (Er enghraifft, efallai y bydd y corff llywodraethol yn dewis defnyddio pwyllgor cwynion i wrando ar gwynion ffurfiol.) Dylid trin cwynion a allai arwain at gamau disgyblu yn unol â gweithdrefnau priodol yr ysgol.

Bydd y corff llywodraethol yn gofalu na ellir cyhuddo'r un llywodraethwr o ragfarn trwy sicrhau:

- Na fydd llywodraethwr unigol yn ymdrin â'r gŵyn;
- Y bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio yn gyflym at bwyllgor sy'n gyfrifol am ymdrin â chwynion neu'r pennaeth, os nad yw'r gweithdrefnau cwyno ar y lefel honno wedi'u defnyddio i gyd;
- Na hysbysir y corff llywodraethol cyfan o'r gŵyn nes ei bod wedi'i datrys, ac nid yn fanwl bryd hynny.
- Bydd y corff llywodraethol yn sicrhau bod pob parti sy'n gysylltiedig â'r gŵyn yn cael gwrandawriad teg. Mae'n bwysig bod unigolyn y gwneir cŵyn yn ei erbyn yn cael digon o amser, **10 diwrnod ysgol** fel arfer, i ystyried yr holl dystiolaeth a chymryd cyngor cyn rhoi ymateb a chyn i'r gwrandawriad gael ei gynnal.
- Rhoddir penderfyniad y pwyllgor yn ysgrifenedig i'r sawl sy'n cwyno ac unrhyw unigolyn y gwneir y gŵyn yn ei erbyn cyn pen **pum diwrnod gwaith** ar ôl cyfarfod y pwyllgor.
- Bydd y llythyr hefyd yn cynghori'r sawl sy'n cwyno y gallant ysgrifennu at yr AALl a fydd yn adolygu'r mater ymhellach os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad y weithdrefn. ***Fodd bynnag, bydd yr adolygiad pellach hwn yn ystyried p'un a yw'r gŵyn wedi'i hystyried yn llawn ac yn deg yn unol â gweithdrefnau cwyno'r ysgol yn unig; ni fydd yn ail-wrando ar y gŵyn wreiddiol.***

Cam 4 – Adolygiad gan yr AALI

Os nad yw'r sawl sy'n cwyno yn fodlon â chanlyniad proses gwyno'r ysgol, gallent ysgrifennu at y Prif Swyddog Addysg. Bydd y PSA yn penodi swyddog priodol i gynnal **adolygiad o'r gweithdrefnau a ddilynwyd** er mwyn cadarnhau bod y gŵyn wedi'i hystyried yn llawn ac yn deg.

Cam 5 – Adolygiad gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru

Yn yr un modd, gall y sawl sy'n cwyno gysylltu â Chynulliad Cenedlaethol Cymru am adolygiad o'r broses a gyflawnwyd.

Atodiad

Dylid dilyn y protocolau canlynol ar ôl derbyn cais ysgrifenedig gan y sawl sy'n cwyno i fynd â'r gŵyn ymlaen i gam tri.

1. Dylai clerch y corff llywodraethol ysgrifennu i gydnabod y derbyniwyd y cais ysgrifenedig cyn pen **5 diwrnod gwaith** a hysbysu'r sawl sy'n cwyno y bydd pwyllgor y corff llywodraethol yn gwrandao arni cyn pen **pymtheg diwrnod gwaith** ar ôl ei derbyn. Dylai'r llythyr hysbysu'r sawl sy'n cwyno hefyd bod ganddynt hawl i gyflwyno unrhyw ddogfennau eraill sy'n berthnasol i'w cwyn a bod rhaid anfon y rhain er mwyn anfon copïau ohonynt i aelodau'r pwyllgor o leiaf **pum diwrnod gwaith** cyn y cyfarfod.
2. Dylai clerch y corff llywodraethol alw cyfarfod y pwyllgor cwynion. Wrth sefydlu'r pwyllgor, dylai'r corff llywodraethol enwebu cronfa o bum llywodraethwr er mwyn dewis tri ohonynt ar gyfer y gwrandawriad. Bydd hyn yn sicrhau bod digon o lywodraethwyr sydd heb wrthdrawiad buddiannau ar gael bob amser i fod ar y pwyllgor yn ôl yr angen. Dylai'r pwyllgor ethol cadeirydd.
3. Ni ddylai aelodau'r pwyllgor fod wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r gŵyn. Yn gyffredinol, **ni fyddai'n briodol i'r pennaeth gael lle ar y pwyllgor**. Dylai cyrff llywodraethol gymryd y manteision o gael cymysgedd o wahanol fathau o lywodraethwyr ar y pwyllgor i ystyriaeth a thrin materion cyfle cyfartal yn sensitif wrth gyfansoddi'r pwyllgor.
4. Dylid rhoi pob gohebiaeth a dogfennaeth berthnasol i bob aelod o'r pwyllgor. Dylai cadeirydd y pwyllgor sicrhau bod y sawl sy'n cwyno, y pennaeth ac unrhyw dystion eraill yn cael **pum diwrnod gwaith** o rybudd ysgrifenedig o:-
 - (i) amser a lleoliad cyfarfod y pwyllgor, a
 - (ii) seiliau'r gŵyn yn ogystal â chopïau o bob dogfen y dibynnir arni naill ai gan y sawl sy'n cwyno neu'r pennaeth, a
 - (iii) hawl y ddau barti i gael cwmni neu gynrychiolaeth unigolyn o'u dewis, ac

- (iv) opsiwn y pwyllgor i barhau â'r weithdrefn yn absenoldeb y sawl sy'n cwyno/pennaeth neu eu cynrychiolydd os na ellir rhoi rheswm da dros beidio gwneud hynny.
5. Dylai cadeirydd y pwyllgor sicrhau y cofnodir y cyfarfod yn briodol.
6. Nod y cyfarfod yw datrys y gŵyn a chael yr ysgol â'r sawl sy'n cwyno i gymodi. Fodd bynnag, efallai mai dim ond sefydlu ffeithiau'r sefyllfa y bydd modd ei wneud a gwneud argymhellion am gamau gweithredu'r dyfodol a fydd yn bodloni'r sawl sy'n cwyno bod eu cŵyn wedi'i chymryd o ddifrif.
7. **Dylai cadeirydd y pwyllgor geisio sicrhau bod y gweithdrefnau mor anffurfiol ag sy'n bosibl a bod y sawl sy'n cwyno yn teimlo'n gyfforddus.**
8. Bydd y pwyllgor yn cynnal cyfarfod gan edrych ar y prif gamau canlynol. Bydd yn rheol na fydd y pwyllgor yn gweld un parti yn absenoldeb un arall ac eithrio mewn achos lle mae'r pwyllgor wedi penderfynu mynd ymlaen yn absenoldeb y sawl sy'n cwyno / pennaeth mewn amgylchiadau a amlinellwyd ym mharagraff 4 (iv) uchod:-
- (i) Bydd y sawl sy'n cwyno/y cynrychiolydd yn agor trwy amlinellu'r gŵyn ac yn cyflwyno unrhyw dystiolaeth ddogfennol ac/neu'n galw ar dyst(ion) priodol.
- (ii) Gallai'r pennaeth / y cynrychiolydd ofyn cwestiynau i'r sawl sy'n cwyno / y cynrychiolydd neu unrhyw dystion a elwir ganddo/ganddi. (D.S. Cedwir y cyfle hwn i ofyn cwestiynau er mwyn egluro materion nid er mwyn gwneud datganiadau.)
- (iii) Gallai aelodau'r pwyllgor ofyn cwestiynau yn yr un modd.
- (iv) Bydd y pennaeth/y cynrychiolydd yn ymateb i'r gŵyn, cyflwyno'r dystiolaeth ddogfennol ac/neu'n galw ar dyst(ion).
- (v) Gallai'r sawl sy'n cwyno / y cynrychiolydd ofyn cwestiynau i'r pennaeth / y cynrychiolydd neu unrhyw dystion a elwir ganddo/ganddi. (D.S. Cedwir y cyfle hwn i ofyn cwestiynau er mwyn egluro materion nid er mwyn gwneud datganiadau.)
- (vi) Gallai aelodau'r pwyllgor ofyn cwestiynau yn yr un modd.
- (vi) Ar ddiwedd y cyfarfod, dylai cadeirydd y pwyllgor esbonio y bydd y pwyllgor yn ystyried ei benderfyniad ac yn ysgrifennu at y ddau barti gyda'r canlyniad cyn pen **pum diwrnod gwaith**. Dylai'r pennaeth ac unrhyw dystion wedyn ymadael a dylai'r pwyllgor ystyried ei benderfyniad. Dylai hwn gynnwys:
- (i) y penderfyniad ynghylch y gŵyn
- (ii) camau gweithredu priodol a gymerir gan yr ysgol, a lle bo'n briodol,

- (iii) argymhellion am newidiadau i drefn neu weithdrefnau'r ysgol i sicrhau na fydd problemau tebyg yn codi yn y dyfodol.

Dylai'r ysgol sicrhau y cedwir copi o bob gohebiaeth a nodiadau mewn ffeil yn yr ysgol.
Dylid cadw hon ar wahân i gofnodion personol y disgyblion.

Derbyniwyd y Polisi _____

Arwyddwyd _____