



YSGOL GYMRAEG YSTALYFERA-BRO DUR

Polisi Gweithdrefn Gwyno

Athro Dynodedig Diogelu Plant Ystalyfera :
Athro Dynodedig Diogelu Plant Bro Dur:
Dirprwy ADDP Ystalyfera:

Mrs Delyth Spurway
Miss Kath Jones
Mrs Sara Jones/Mr Emyr Evans
Mrs Angharad Lloyd / Mr Rob Colwell
Miss Sioned Jones
Mrs Sian Moore

Dirprwy ADDP Bro Dur:
Llywodraethwr Dynodedig Diogelu Plant:

Cymeradwywyd gan y Llywodraethwyr 2018

LLofnod (Cadeirydd y Llywodraethwyr):

Ionawr 2018

Adolygwyd gan y Llywodraethwyr:

LLofnod (Cadeirydd y Llywodraethwyr):

Ionawr 2022

LLofnod (Cadeirydd y Llywodraethwyr):

Tachwedd 2022

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ysgol Gymraeg Ystalyfera Bro Dur wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol â chwynion. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaethom a byddwn yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio hynny profiad i wella'r hyn a wnawn.

1.2 Ein diffiniad o gŵyn yw 'mynegiant o anffodlonrwydd mewn perthynas â'r ysgol neu aelod o'i staff sy'n gofyn am ymateb gan yr ysgol.'

1.3 Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau y gall unrhyw un sydd â diddordeb yn yr ysgol godi pryder, yn hyderus y caiff ei chlywed ac, os oes ganddo sylfaen dda, ei drafod mewn modd priodol ac amserol.

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Pan fydd gennych bryder neu'n gwneud cwyn, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd yr ydym yn esbonio isod. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad yw'r ysgol yn penderfynu arnynt, ac os felly byddwn yn dweud wrthyched at bwy i gwyno. Ar adegau eraill, efallai y byddwch yn pryderu am faterion sy'n cael eu trin gan weithdrefnau eraill, yn achos ni fyddwn yn esbonio i chi sut yr ymdrinnir â'ch pryder.

2.2 Os yw eich pryder neu'ch cwyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft yr awdurdod lleol) byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu sut i ymdrin â'ch pryder.

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, byddwch yn rhoi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn hapus gyda'n hymateb, gallwch wneud eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn a ddisgrifiwn isod. Gellir setlo'r rhan fwyaf o bryderon yn gyflym dim ond drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb fod angen defnyddio gweithdrefn ffurfiol.

4. Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

4.1 Credwn fod gan bob achwynydd hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Disgwylwn i chi fod yn gwrtais a chwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol. Ni fyddwn ychwaith yn goddef galwadau afresymol na dyfalbarhad afresymol na chwyno blinderus. Mae gennym bolisi ar wahân i reoli sefyllfaoedd lle gwelwn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol.

5. Dull o ateb eich pryder neu'ch cwyn

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

5.2 Bob amser bydd yr ysgol yn parhau hawliau a theimladau'r rhai sy'n gysylltiedig ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth ddryslyd.

5.3 Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch pryderon neu gwynion yn dilyn trafodaeth gyda chi.

5.4 Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol, lle bo hynny'n briodol.

5.5 Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn fynd i'r amlwg yn ymwneud â materion y mae'n rhaid ymdrin â hwy mewn ffordd arall (ac eithrio'r polisi cwynion hwn), ac os felly byddwn yn esbonio pam mae hyn yn wir, a byddwn yn dweud wrthyh pa gamau a gymerir.

5.6 Bydd y corff llywodraethu yn cadw cofnodion dogfennau a ddefnyddir i fuddsoddi eich pryder neu'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin â hi. Bydd cofnodion yn cael eu cadw yn yr ysgol ac yn cael eu hadolygu gan y corff llywodraethu ar ôl saith mlynedd i benderfynu a oes angen eu cadw am fwy o amser.

5.7 Bydd cwynion a wneir yn ddiennw yn cael eu hail-gofnodi ond bydd yr ymchwiliad yn ôl disgrisiwn yr ysgol yn dibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Pan ystyrir bod cwynion wedi'u gwneud dim ond i achosi niwed neu drosedd i unigolion neu'r ysgol, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau y cedwir cofnodion o'r ymchwiliadau a wneir a pha gamau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'dim gweithredu'.

6. Ateb eich pryder neu gŵyn

6.1 Mae hyd at dri cham a all ddigwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn neu'n codi pryder, Camau: A, B ac C. Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Nghamau A neu 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, rydym yn cydnabod, pan fo'r achwynydd yn ddisgybl, ei bod yn rhesymol i'r cydymaith siarad ar ei ran a/neu i cynghori'r disgybl.

6.2 Cyn belled ag y bo modd, ymdrinnir â'ch pryder neu'ch cwyn yn gyfrinachol. Fodd bynnag, gallai fod adegau pan fydd angen i'r sawl sy'n delio â'ch pryder neu'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall o fewn yr ysgol wybod am eich pryder neu gŵyn, er mwyn mynd i'r afael ag ef yn briodol.

6.3 Os ydych yn ddisgybl o dan 16 oed ac yn dymuno codi pryder neu ddod â chwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn i ni gynnwys eich rhiant/rhieni neu ofalwr/gofalwyr. Os ydych yn ddisgybl o dan 16 oed ac yn ymwneud â chwyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'r rhiant/rhieni neu'r gofalwr/gofalwyr i gymryd rhan a mynychu unrhyw drafodaeth neu gyfweiliad gyda chi.

Cam A

6.4 Os oes gennych bryder, gallwch ei ddatrys yn gyflym yn aml drwy siarad ag athro neu'ch Pennaeth Blwyddyn dynodedig neu aelod o'r Tîm Arweinyddiaeth. Dylech godi eich pryder cyn gynted ag y gallwch; fel arfer byddem yn disgwyl i chi godi eich mater o fewn 10 diwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad. Po hiraf y byddwch yn ei adael, efallai mai'r anoddaf fyddai i'r rhai sy'n gysylltiedig ddelio ag ef yn effeithiol.

6.5 Os ydych yn gi bach, gallwch godi eich pryderon gyda chynrychiolydd eich cyngor ysgol, tiwtor dosbarth neu athro a ddewisir i ddelio â phryderon disgyblion (fel y bo'n briodol yn eich sefyllfa). Ni fydd hyn yn eich atal, yn ddiweddarach, rhag codi cwyn os teimlwch fod y broblem rydych wedi'u codi wedi cael eu trin yn iawn.

6.6 Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym 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 i chi.

6.7 Bydd y person sy'n goruchwyllo'ch 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 ar gyfer cyfeirio ato yn y dyfodol.

Cam B

6.8 Yn y rhan fwyaf o achosion, byddem yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os ydych yn teimlo nad ymdriniwyd â'ch pryder cychwynnol yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

6.9 Byddem yn disgwyl i chi anelu at wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol o dderbyn ymateb i bryder gan ei fod er budd pawb i ddatrys cwyn cyn gynted â phosibl. Mae ffurflen ynghlwm hefyd (Atodiad A) a allai fod yn ddefnyddiol i chi. Os ydych yn ddisgybl byddwn yn esbonio'r ffurflen i chi, yn eich helpu i'w llenwi ac yn rhoi copi i chi.

6.10 Os mae eich cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, a gyfeirir at yr ysgol, i ofyn am ymchwilio i'ch cwyn.

6.11 Ym mhob achos, gall y Pennaeth Blwyddyn neu aelod o'r Tîm Arweinyddiaeth eich helpu i gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.

6.12 Os ydych yn ymwneud mewn unrhyw ffordd â chwyn, bydd y Pennaeth Blwyddyn neu aelod o'r Tîm Arweinyddiaeth yn esbonio beth fydd yn digwydd a'r math o gymorth sydd ar gael i'r tîm.

6.13 Bydd y Pennaeth Blwyddyn neu aelod o'r Tîm Arweinyddiaeth yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Cytunir ar amserlenni ar gyfer ymdrin â'ch cwyn gyda chi. Byddwn yn anelu at gael cyfarfod gyda chi ac i esbonio beth fydd yn gwneud cais, fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Bydd y person dynodedig hwn yn cwblhau'r ymchwiliad a bydd yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod ysgol i'w gwblhau.

Cam C

6.14 Prin y bydd cwyn yn mynd yn ei flaen ymhellach. Fodd bynnag, os ydych yn dal i deimlo nad ymdriniwyd â'ch cwyn yn deg, dylech ysgrifennu, drwy gyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y llywodraethwyr yn nodi eich rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Nid oes rhaid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn gyfan eto.

6.15 Os yw'n well gennych, yn hytrach nag anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu aelod o'r Tîm Arweinyddiaeth a fydd yn ysgrifennu'r hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau eich hun, fyddai'n datrys y broblem. Byddem fel arfer yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol i dderbyn ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau neu bydd y nodiadau'n cael eu darllen yn ôl i chi ac yna gofynnir i chi eu rhoi fel cofnod cywir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut yr ymdrinnir â'r gŵyn a yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Fel arfer, bydd y pwyllgor cwynion yn cael cyfarfod â chi o fewn 15 diwrnod ysgol ar ôl derbyn eich llythyr.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthy'ch pryd y mae'n rhaid derbyn yr holl dystiolaeth a dogfennau sydd i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n cymryd rhan yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau cyn y cyfarfod, tra'n sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael eu diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi cytuno â chi ynghylch pryd a ble y cynhelir y cyfarfod a beth fydd yn digwydd. Mae'r amserlen efallai y bydd angen ei newid, er mwyn caniatáu i bobl fod ar gael, casglu tystiolaeth neu geisio cyngor. Yn yr achos hwn, bydd y person sy'n delio â'r gŵyn yn cytuno ar ddyddiad cyfarfod newydd gyda chi.

6.17 Fel arfer, er mwyn delio â'r gŵyn cyn gynted â phosibl, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu'r metio fwy nag unwaith. Os gofynnwch am aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor yn credu ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad ar y gŵyn yn eich absenoldeb er mwyn osgoi oedi diangen.

6.18 Byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod ysgol i'r cyfarfod yn esbonio canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgysiau a thrafodaethau at ddibenion cyfeirio ac adolygu gan y corff llywodraethu llawn yn y dyfodol. Bydd y cofnodion hyn yn cael eu cadw o leiaf saith mlynedd.

6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw'r cymrodeddwr terfynol o gwynion.

7. Amgylchiadau arbennig

7.1 Pan wneir cwyn am unrhyw un o'r canlynol, bydd y weithdrefn gwyno yn cael ei chymhwyso'n wahanol.

i. Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael eu cyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr i'w harchwilio. Fel arall, gall y cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall i'w ymchwilio. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno yn berthnasol.

ii. Cadeirydd y llywodraethwyr neu'r pennaeth a chadeirydd y llywodraethwyr

Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael ei hysbysu a bydd yn ei fuddsoddi neu gall ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno yn berthnasol.

iii. Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr

Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C y weithdrefn gwyno yn berthnasol.

iv. Y corff llywodraethu cyfan

Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr a'r awdurdod lleol. Fel arfer, bydd yr awdurdodau'n cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i ymchwilio'n annibynnol i'r gŵyn.

v. Mae'r pennaeth

Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael eu cyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn cynnal yr ymchwiliad neu a all ei anfon at lywodraethwr arall. Cam B ymlaen o'r cwynion weithdrefn yn gymwys.

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

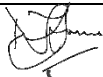

8. Ein hymrwymiad i chi

8.1 Byddwn yn mynd i'r eithaf ar eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif a, lle rydym wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu oddi wrthynt.

8.2 Os oes angen help arnoch i fynegi eich pryderon, byddwn yn ceisio eich cynorthwyo. Os ydych chi'n berson ifanc ac angen cymorth ychwanegol mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC sy'n llinell gymorth eiriolaeth a chynngor cenedlaethol i blant a phobl ifanc. Gellir cael cynngor a chymorth hefyd gan Gomisiynydd Plant Cymru.

8.3 Mae'r corff llywodraethu wedi ymgynghori â staff a disgyblion ar y policy hwn a bydd yn ymgynghori ymhellach os gwneir unrhyw ddiwygiadau yn y dyfodol.

Llofnodwyd gan gadeirydd y llywodraethwyr ar ran y corff llywodraethu:

	Enw	Llofnod	Dyddiad
Cadeirydd Llywodraethwyr	Mr Tudur Jones		Tachwedd 2022
Head Teacher	Mrs Laurel Davies		Tachwedd 2022

Dyddiad Adolygu

Tachwedd 2023

Gellir cysylltu â MEIC drwy rhadffôn: 0808 802 3456, neu destun: 84001.
Gweithredir y gwasanaeth hwn 24 awr y dydd.

Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy rhadffôn:
0808 801 1000 (Dydd Llun i ddydd Gwener 9a.m. i 5c.m.), testun: 80 800 (dechreuwch eich
neges gyda COM) neu e-bost: advice@childcomwales.org.uk

Atodiad A: Ffurflen gwyno

Fel arfer, dylai'r sawl a brofodd y broblem lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, llenwch Adran B hefyd. Nodwch, cyn bwrw ymlaen â'r gwyn, y bydd angen i ni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y person dan sylw. Os ydych chi'n ddisgybl bydd yr ysgol yn eich helpu i lenwi'r ffurflen hon, bydd yn ei hegluro i chi a bydd yn rhoi copi i chi ohoni pan fydd wedi'i choleddu.

Adran A. Eich manylion

Cyfenw:

Enwau:

Teitl : Mr / Mrs / Miss /arall

Cyfeiriad a Chod Post:

Rhif Ffôn Cartref :

Ffôn Symudol Rhif :

Cyfeiriad e-bost:

Sut fyddai'n well gennych i ni gysylltu â chi?

Adran B. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, beth yw eu manylion?

Eu henw yn llawn

Cyfeiriad a postchod

Beth yw eich perthynas â nhw?

Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?

Adran C. Ynglŷn â'ch cwyn

(parhau â'ch atebion ar daflenni ar wahân o paper os oes angen)

C.1 Enw'r ysgol yr ydych yn cwyno amdani.

C.2 Beth yn eich barn chi a wnaethant o'i le neu na wnaethant?

C.3 Disgrifiwch sut yr effeithiwyd arnoch.

C.4 Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

C.5 Os yw'n fwy na thri mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno o'r blaen.

C.6 Beth yn eich barn chi y dylid ei wneud i unioni pethau?

C.7 Ydych chi eisoes wedi cyflwyno'ch cwyn i aelod o staff? Os felly, rhowch fanylion byr am sut a phryd y gwnaethoch hynny.

Llofnod yr achwynydd:

Dyddiad:

Llofnod os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall

Llofnod:

Dyddiad:

Anfonwch y ffurflen hon ac unrhyw ddogfennau i gefnogi'ch cwyn at:

Pennaeth
Ysgol Gymraeg Ystalyfera Bro Dur
Heol Ynysydarren
Ystalyfera
Castell-nedd Port Talbot
SA9 2DY.

Defnydd Swyddogol

Dyddiad y gydnabyddiaeth a anfonwyd:

Gan bwy:

Cwyn y cyfeirir ati: