

17. Polisi delio gyda chwynion *Complaints Policy*

Ysgol Santes Helen



Llofnodwyd gan Gadeirydd y Llywodraethwyr:

Antonio Dos Remedios

Signed by the Chair of Governors:

Dyddiad Cymeradwyo:

Date of approval **13/12/23**

Dyddiad Adolygu:

Review date **Tymor yr Hydref 2026**

1. Cyflwyniad

Mae'r Ysgol wedi ymrwymo i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Rydym yn anelu at egluro unrhyw faterion nad ydych yn siŵr yn eu cylch. Os oes modd, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud a byddwn yn ymddiheuro. Rydym yn anelu at ddysgu oddi wrth gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn a wnawn.

Rydym yn defnyddio dull dim goddefgarwch o ran pob math o fwlio ac aflonyddu, ac rydym yn hyrwyddo perthynas barchus rhwng dysgwyr, rhieni, staff, a llywodraethwyr.

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

Mae'r weithdrefn gwyno hon yn ategu'n hymrwymiad ac mae'n ffordd o sicrhau bod unrhyw un sydd â buddiant yn yr ysgol yn gallu mynegi pryder a bod yn hyderus y bydd yn cael ei ystyried yn llawn ac, os credir bod sail i'ch pryderon, y bydd y mater yn cael ei drin yn briodol ac yn ddi-oed.

Mae'r Polisi a'r weithdrefn gysylltiedig wedi' datblygu mewn cydymffurfiaid â gofynion Adran 29 o Ddeddf Addysg 2002 ac yn [Canllawiau i lywodraethwyr ar sut i ddelio â chwynion Llywodraeth Cymru](#) gyhoeddwyd gyntaf ar 02/10/2012 a diweddarwyd 1/12/2022.

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Pan fydd gennych unrhyw bryderon neu pan fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn yn ymateb fel arfer yn y ffordd a esbonnir isod. Weithiau, mae'n bosibl y bydd gennych bryderon am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gan yr ysgol, ac mewn achosion o'r fath byddwn yn dweud wrthydd i bwy y dylech gyflwyno cwyn. Ar adegau eraill, mae'n bosibl y bydd gennych bryderon am faterion yr ymdrinnir â nhw dan weithdrefnau eraill, ac mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio sut yr eir ati i ymdrin â'ch pryderon.

Os yw'r mater sy'n destun pryder i chi neu'r gwyn yn ymwneud â chorff arall yn ogystal â'r ysgol (er enghraifft, yr awdurdod lleol), byddwn yn cydweithio ag ef i benderfynu sut i ymdrin â'r mater sy'n achosi pryder i chi.

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych yn dod atom am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn hapus â'r ymateb hwnnw, yna gallwch wneud eich cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn yr ydym yn ei disgrifio isod. Mae modd setlo'r rhan fwyaf o faterion sy'n destun pryder yn gyflym, drwy siarad â'r unigolyn perthnasol yn yr ysgol, heb fod angen defnyddio gweithdrefn ffurfiol.

4. Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl oddi wrthoch chi

Rydym yn credu bod gan bob achwynydd yr hawl i gael gwrandawriad, i gael ei ddeall a'i barchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr ysgolion yr un hawl. Rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol.

Ni fyddwn ychwaith yn goddef galwadau afresymol nac achosion lle mae mater yn cael ei wthio mewn modd afresymol, na chwynion blinderus. Mae gennym bolisi ar wahân er mwyn rheoli sefyllfaoedd lle mae rhywun yn 'gweithredu mewn modd annerbyniol'.

5. Sut y byddwn yn mynd ati i ateb y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn

- Byddwn yn ystyried eich holl bryderon a chwynion mewn ffordd agored a theg.
- Bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau pobl bob amser, ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.
- Efallai y bydd angen ymestyn amserlenni ar gyfer delio â'ch pryderon neu gwynion ar ôl siarad â chi.
- Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol lle bo hynny'n briodol.
- Gall rhai mathau o bryderon neu gwynion godi materion y mae angen iddynt gael eu trin mewn ffordd arall (heblaw am y polisi cwyno hwn); mewn achosion o'r fath, byddwn yn esbonio pam ac yn nodi pa gamau y byddwn yn eu cymryd.
- Bydd y corff llywodraethu'n cadw cofnod o'r dogfennau a ddefnyddir i ymchwilio i'r mater sy'n destun pryder i chi neu i'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin â'r mater. 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 hirach.
- Caiff cwynion dienw eu cofnodi ond mater i'r ysgol benderfynu arno yn ôl ei disgresiwn fydd penderfynu a ddylid ymchwilio i'r gwyn ai peidio, gan ddibynnu ar natur y gwyn.
- Os ystyrir mai'r unig reswm dros wneud cwynion yw er mwyn achosi niwed neu dramgwydd i unigolion neu i'r ysgol, bydd y corff llywodraethu'n sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a'r camau a gymerir, gan gynnwys y rhesymau dros 'beidio â gweithredu'.

6. Ateb i'r mater sy'n destun pryder i chi neu i'ch cwyn

Mae'r siart yn [Atodiad A](#) yn dangos beth all ddigwydd pan fyddwch chi'n gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. Mae hyd at dri cham, sef Camau A, B a C. Targedau yw'r holl derfynau amser a ddangosir ac maent yn hyblyg; fodd bynnag mae er lles pawb i ddatrys cwyn gyn gynted â phosibl. Bydd yr ysgol yn gweithio gyda chi i sicrhau fod yr amser a ganiateir i ddeilio â'ch pryder neu eich cwyn yn rhesymol ac yn helpu i ddod o hyd i ateb i'r broblem. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yn ystod Camau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu rywun yn gwmni i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn ystod y broses ond fel rheol bydd disgwyl i chi siarad drosoch eich hun. Os yw'r achwynydd yn ddisgybl, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol i'r sawl sy'n dod yn gwmni iddo/iddi siarad ar ei ran a/neu roi cyngor iddo/iddi.

I'r graddau sy'n bosibl, bydd y mater sy'n destun pryder i chi neu'ch cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Fodd bynnag, ar adegau, efallai y bydd angen i'r unigolyn sy'n delio â'r mater sy'n destun pryder i chi neu â'ch cwyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall gael gwybod am y mater neu'r gwyn er mwyn ymdrin â hi'n briodol. Gallai hyn fod yn wir yn enwedig os daw'r gŵyn yn destun gweithdrefn ar lefel uwch.

Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod am fynegi pryder neu wneud cwyn, byddwn yn gofyn eich caniatâd cyn cysylltu â'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr. Os ydych chi'n ddisgybl o dan 16 oed a'ch bod yn rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd arall, efallai y byddwn yn gofyn i'ch rhiant/rhieni neu'ch gofalwr/gofalwyr fod yn bresennol mewn unrhyw sgwrs neu gyfweiliad gyda chi.

6.1 Cam A (Anffurfiol)

Os oes mater yn achosi pryder i chi, yn aml gallwch ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag athro neu aelod arall o staff. Dylech fynegi'ch pryder cyn gynted â phosibl; fel arfer, byddem yn disgwyl i chi fynegi'ch pryder o fewn 10 diwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad. Po fwyaf y byddwch yn oedi, y mwyaf anodd y bydd hi i'r rheini sy'n delio â'r mater ymdrin ag ef yn effeithiol. Fel arfer ni

llywodraethwyr yn amlinellu'ch rhesymau dros ofyn i bwyllgor cwynion y Corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Nid oes yn rhaid i chi ysgrifennu holl fanylion eich cwyn eto.

Os oes yn well gennych chi, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn nodi'r hyn a drafodir a'r hyn a fyddai'n datrys y broblem yn eich barn chi. Fel arfer, byddem yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol i'r dyddiad y byddwch yn cael ymateb yr ysgol. Gofynnir i chi ddarllen y nodiadau, neu wrando ar y nodiadau'n cael eu darllen, a'u llofnodi fel cofnod dilys o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y byddwn yn ymdrin â'r gwyn ac yn anfon llythyr atoch i gadarnhau hyn. Bydd y pwyllgor cwynion fel arfer yn cynnal cyfarfod gyda chi o fewn 15 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr.

Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych erbyn pryd y dylai'r pwyllgor cwynion dderbyn yr holl dystiolaeth a dogfennau i'w hystyried. Bydd pawb sy'n rhan o'r gwyn yn gweld y dystiolaeth a'r dogfennau cyn y cyfarfod. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi'i gytuno gyda chi ynglŷn â ble a phryd y cynhelir y cyfarfod a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen er mwyn sicrhau bod pawb yn gallu bod yn bresennol yn y cyfarfod, er mwyn casglu gwybodaeth neu er mwyn cael cyngor. Yn yr achos yma, byddwn yn trefnu cyfarfod arall gyda chi.

Fel rheol, er mwyn delio â'r gwyn cyn gynted â phosibl, ni fydd y pwyllgor cwynion yn ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Os byddwch yn gofyn am ad-drefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor o'r farn y byddai'n rhesymol gwneud penderfyniad ar y gwyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

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

Byddwn yn cadw cofnodion o bob sgwrs a thrafodaeth fel y bo modd cyfeirio atynt yn y dyfodol ac er mwyn i'r corff llywodraethu llawn fedru eu hadolygu. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu fydd yn penderfynu'n derfynol ar gwynion.

6.4 Rôl yr Awdurdod Lleol

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu sydd yn penderfynu'n derfynol ar gwynion ac nid oes hawl i apêl pellach. Os ydych yn credu nad ydym wedi dilyn y gweithdrefnau'n gywir neu i'r penderfyniad gael ei wneud heb roi'r sylw dyledus i bolisiâu neu ddeddfwriaeth berthnasol mae gennych hawl i ofyn i'r Awdurdod Lleol adolygu sut y bu inni ddelio â'r gwyn. Mewn achos o'r fath, bydd yr Awdurdod Lleol yn disgwyl ichi gysylltu â nhw o fewn 15 diwrnod Ysgol i dderbyn ymateb y Pwyllgor Cwynion.

Nid oes grym gan yr Awdurdod Lleol i wyrddroi penderfyniad, dim ond i ofyn am ail-ymchwilio i'r gwyn. Ail-ymchwilir i'r gwyn yn defnyddio unigolion nad oedd ynghlwm â'r ymchwiliad blaenorol.

Os ydych o'r farn fod yr Awdurdod Lleol wedi ymddwyn yn afresymol mae modd i chi wneud apêl i'r: Gweinidog dros Addysg a Dysgu Gydol Oes, Llywodraeth Cymru, Bae Caerdydd, Caerdydd, CF99 1NA Gall y Gweinidog Addysg ymyrryd pe na bai corff llywodraethol neu Awdurdod Lleol wedi cyflawni eu dyletswydd gyfreithiol neu os oeddynt wedi ymddwyn yn afresymol. Ni fyddai'r Gweinidog Addysg yn gwneud unrhyw beth hyd nes i'r ysgol a'r Awdurdod Lleol orffen ymchwilio i'r gwyn.

7. Amgylchiadau arbennig

Pan wneir cwyn am unrhyw un o'r bobl neu'r grwpiau/cyrff a ganlyn, bydd y weithdrefn gwyno yn cael ei defnyddio mewn ffordd wahanol:

i. Llywodraethwr neu grŵp o lywodraethwyr

Caiff y mater sy'n achosi pryder neu'r gwyn ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn cynnal yr ymchwiliad. Fel arall, gall y cadeirydd dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall a fydd yn cynnal yr ymchwiliad. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

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

Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael ei hysbysu a bydd yn ymchwilio i'r gwyn neu'n ei dirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

iii. Cadeirydd y llywodraethwyr ac is-gadeirydd y llywodraethwyr

Caiff y gwyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu cadeirydd y pwyllgor cwynion. Bydd Cam C o'r weithdrefn gwyno yn cael ei ddefnyddio.

iv. Y corff llywodraethu cyfan

Caiff y gwyn ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu a fydd yn hysbysu'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol ac, os yn briodol, yr awdurdod esgobaethol. Fel rheol, bydd yr awdurdodau yn cytuno ar drefniadau gyda'r corff llywodraethu i gynnal ymchwiliad annibynnol i'r gwyn.

v. Y Pennaeth

Bydd y mater sy'n achosi pryder neu'r gwyn yn cael ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a bydd ef/hi yn cynnal yr ymchwiliad neu bydd, o bosibl, yn dirprwyo'r mater i lywodraethwr arall. Bydd Cam B a chamau dilynol y weithdrefn gwyno yn cael eu defnyddio.

Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu'n sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd agored a theg, heb ragfarn. Dan rai amgylchiadau gall hyn gynnwys archwiliwr allanol yn ymchwilio i'r gwyn.

8. Ein hymrwymiad i chi

Byddwn yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac, os ydym wedi gwneud unrhyw gamgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu oddi wrthynt.

Os bydd angen help arnoch i leisio'ch pryderon, byddwn yn ceisio'ch cynorthwyo. Os ydych yn berson ifanc ac os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sef llinell gymorth genedlaethol sy'n cynnig gwasanaethau eirioli a chyngor i blant a phobl ifanc. Mae cyngor a chymorth ar gael hefyd oddi wrth Gomisiynydd Plant Cymru.

Gellir cysylltu â MEIC drwy radffôn: 0808 8023456, neu destun: 84001. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael 24 awr y dydd.

Gellir cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru drwy radffôn:

0808 801 1000 (Dydd Llun i ddydd Gwener 9yb tan 5yp), testun: 80 800 (rhowch COM ar ddechrau'ch neges) neu e-bost: advice@childcomwales.org.uk

Mae'r Corff Llywodraethu wedi ymgynghori â staff a disgyblion ar y polisi hwn, a bydd yn ymgynghori ymhellach os bydd unrhyw newidiadau'n cael eu gwneud yn y dyfodol..

Llofnodwyd ar ran Cadeirydd y Llywodraethwyr:

Dyddiad: _____

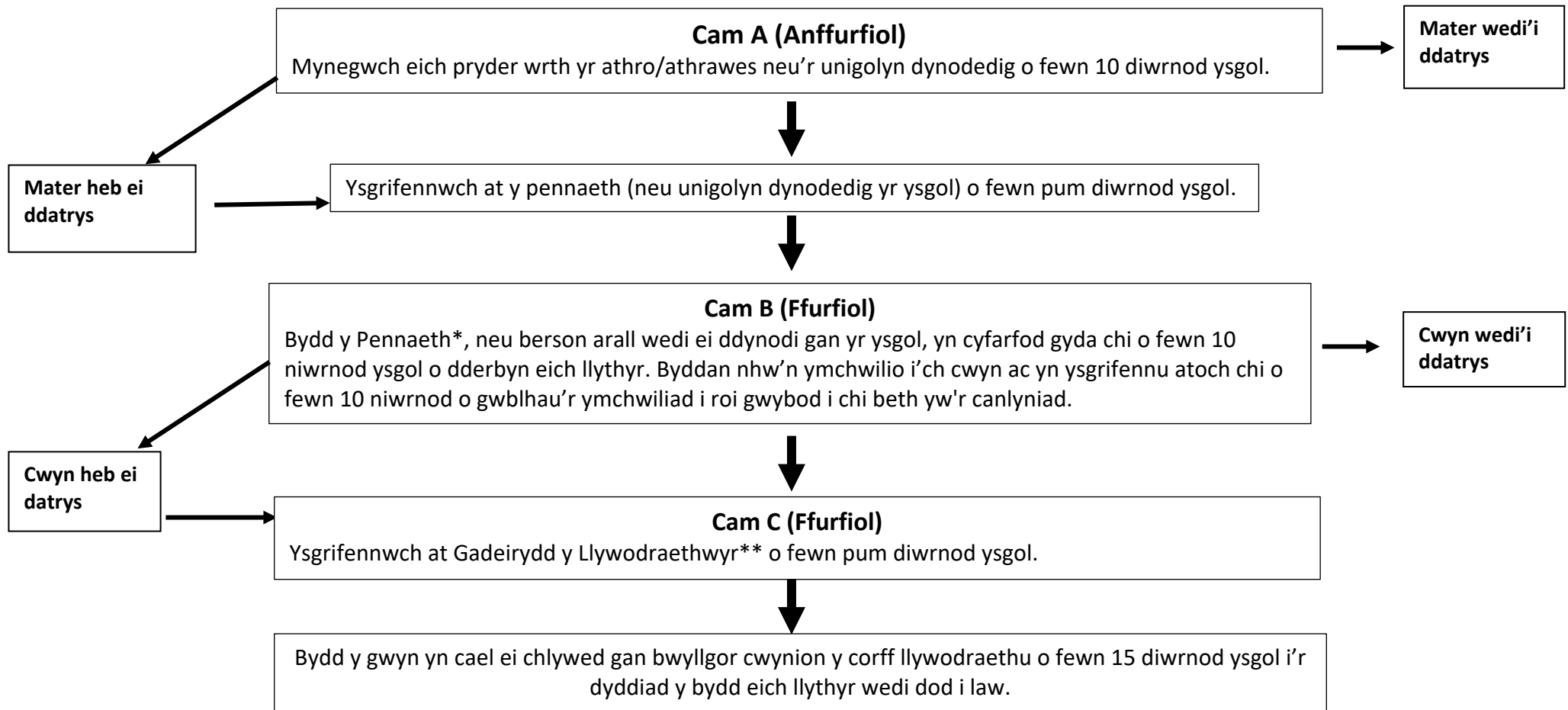
Atodiad A: Crynodeb o sut i ddelio â phryderon neu gwynion

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.

Cwyn wedi'i ddatrys

*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 problem.



Atodiad 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 gwyn, 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.

A. Eich manylion

Teitl:	
Cyfenw:	
Enw(au) Cyntaf:	
Cyfeiriad:	
Cod Post:	
Rhif ffôn yn ystod y dydd:	
Rhif ffôn symudol:	
Ebost:	
Sut y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi?	

B. Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, nodwch ei f/manylion

Ei enw/henw yn llawn:	
Cyfeiriad a Chod Post:	
Beth yw'ch perthynas ag ef/â hi?:	
Pam yr ydych yn gwneud cwyn ar ei ran?:	

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

C.1 Enw'r ysgol yr ydych yn cwyno yn ei chylch.

C.2 Yn eich barn chi, beth wnaethon nhw o'i le neu beth na wnaethon nhw?

C.3 Disgrifiwch yr effaith y mae hyn wedi'i chael arnoch.

C.4 Pryd y daethoch yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf?

C.5 Os oes mwy na tri mis wedi mynd heibio ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem am y tro cyntaf, nodwch y rheswm pam nad ydych wedi codi hyn o'r blaen.*

C.6 Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud i ddatrys y sefyllfa?

C.7 Ydych eisoes wedi codi hyn gydag aelod o staff? Os ydych, rhowch fanylion cryno ynglŷn â _____ sut a phryd y gwnaethoch chi hynny.

***Mae'n bwysig codi pryderon/cwynion cyn gynted ag sy'n bosibl. Mae'n bosibl na fydd yr ysgol yn gallu ymchwilio i gŵyn sy'n dyddio'n ôl fwy na 3 mis ac oni bai bo rhesymau cryf dros yr oedi, ni chaiff materion sy'n dyddio'n ôl fwy na 6 mis eu hymchwilio.**

Llofnod yr achwynydd: _____ Dyddiad: _____

Llofnod os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall

Llofnod: _____ Dyddiad: _____

Defnydd Swydddogol

Dyddiad anfon cydnabyddiaeth: _____

Gan bwy: _____

Cwyn wedi'i chyfeirio at: _____

Dyddiad: _____