

Ysgol Abernant



Polisi Cwynion

Polisi Cwynion

Pwrpas ein gweithdrefn gwynion yw cynnig fframwaith sy'n golygu fod:

- Rhieni yn deall yn iawn sut y gallant leisio pryderon a sut y bwriedir ymateb iddynt
- Mae staff a llywodraethwyr yr ysgol yn deall eu swyddogaethau a'u cyfrifoldebau wrth ymateb i bryderon.
- Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion cyffredinol. Ni all ddarparu ar gyfer pob sefyllfa bosib. Mae cwynion am dderbyn ac eithrio disgyblion; AAA ynghyd â materion yn ymwneud â: chwynion staff, gweithdrefnau disgyblaeth a gweithdrefnau cwynion am y cwricwlwm yn destun protocolau penodol ac ar wahân.

Camau 1 a 2 yn gamau anffurfiol

Cwyn Cam 1 – Y Cam Anffurfiol

- Mae Ysgol Cynwyl Elfed yn teimlo y gellir datrys mwyafrif mawr y pryderon a chwynion yn anffurfiol a chyflym gan aelod o'r staff (neu'r pennaeth) y mae'r rhiant yn cysylltu ag ef/â hi yn y lle cyntaf.
- Gwnawn ein gorau i ofalu fod rhieni yn gwybod pwy yw'r person priodol i gysylltu ag ef/â hi yn y lle cyntaf.
- Ein bwriad yw gofalu fod rhieni yn gwybod sut y gallant leisio pryderon (trefniadau ar gyfer cysylltu a threfnu cyfarfod unigolion yn bersonol, ar y ffôn neu'n ysgrifenedig) **(fel y dengys y braslun ym mhrosiectws / llawlyfr yr ysgol / cytundeb cartref ysgol)**
- Byddwn yn ceisio gofalu nad yw'r trefniadau yn cynnwys gormod o ffurfioldeb.
- Os yw rhiant yn cysylltu'n uniongyrchol â llywodraethwr, gan gynnwys Cadeirydd y Llywodraethwyr, gyda chwyn yn y cam hwn, bydd y llywodraethwr yn cyfeirio'r mater i sylw'r pennaeth. **Os yw'r gwyn am ymddygiad y pennaeth, rhaid cyfeirio'r mater i sylw cadeirydd y llywodraethwyr**
- Gellir datrys pryderon a chwynion yn dilyn y cysylltiad gwreiddiol.
- Ymhob sefyllfa, bydd yr aelod o'r staff sy'n delio â'r gwyn yn cofnodi dyddiad a manylion y gwyn a chanlyniadau'r cysylltiad ac yn rhoi gwybod i'r pennaeth.
- Os na chaiff y pryder neu gwyn eu datrys yn syth, bydd yr aelod o'r staff sy'n delio â'r mater yn esbonio beth fydd yn digwydd nesaf. Dylid rhoi'r esboniad ar bapur os yw'n ymddangos mai dyna'r ffordd orau o esbonio'r canlyniad yn eglur ac o gynnig tystiolaeth y ceisiwyd datrys y mater.

- Os yw'n ymddangos nad yw'r trafodaethau yn mynd i ddatrys y broblem a/neu os yw'r achwynydd yn dangos eu bod yn anfodlon â'r ymateb, bydd yr aelod o'r staff yn rhoi gwybod i'r achwynydd beth yw cam nesaf y weithdrefn.

Cam Dau – Ymchwiliad y Pennaeth

- Gofynnir i rieni sy'n dymuno mynd â chwyn ymlaen i Gam Dau ddanfon y gwyn yn ysgrifenedig at yr ysgol. Bydd y pennaeth yn cydnabod y gwyn yn ysgrifenedig o fel arfer o fewn **tri diwrnod gwaith** i'w derbyn, gan roi esboniad byr o'r weithdrefn gwynion a dyddiad targed ar gyfer darparu ymateb. Dylai hynny ddigwydd fel arfer o fewn **deg diwrnod gwaith**. Os nad oes modd delio â'r mater o fewn y cyfnod hwnnw, caiff yr achwynydd wybod yn ysgrifenedig pryd y mae'n debygol o gael ei gwblhau. Fe wneir trefniadau ar gyfer unrhyw unigolyn ag anhawster ysgrifennu. Yn ogystal fe wnewn bob ymdrech, os oes angen, i gyfieithu mewn unrhyw gyfarfod rhwng y pennaeth neu athro
- Bydd y pennaeth yn cynnig cyfle i'r achwynydd i gyfarfod ag ef/hi. Os yw'n dymuno, dylid rhoi cyfle i'r achwynydd ddod â chyfaill neu berthynas gydag ef/gyda hi a all siarad ar ei ran/rhan. Darperir cyfleusterau cyfieithu ar y pryd os oes angen.

Os oes angen, bydd y pennaeth yn cyfweld unrhyw dystion a chymryd datganiadau gan y bobl berthnasol. Os yw'r gwyn yn ymwneud â disgybl, mae'n bosib y bydd y disgybl hefyd yn cael ei g/chyfweld, fel arfer gyda'i r/rhiant neu warcheidwad yn bresennol. O dan rai amgylchiadau efallai na fydd hyn yn bosibl a dylid caniatáu i uwch aelod o'r staff y mae'r disgybl yn teimlo'n gyfforddus yn ei g/chwmni ddod gydag ef/gyda hi. Os yr achwynir yn erbyn aelod o'r staff, mae angen iddynt gael gwybod am y gwyn, cael cyfle i ymateb a chael cyfle i ddod â chynrychiolydd gyda nhw os oes angen.

- Bydd y pennaeth yn gofalu y cedwir cofnodion ysgrifenedig o gyfarfodydd, sgysiau ffôn a dogfennau eraill.
- Unwaith y mae'r holl ffeithiau perthnasol yn hysbys bydd y pennaeth yn trefnu cyfarfod gyda'r achwynydd i drafod neu ddatrys y mater. Yn dilyn y cyfarfod hwnnw fe ddanfonir llythyr yn esbonio canlyniad y cyfarfod. Caiff yr achwynydd wybod yn y llythyr, os ydynt yn dymuno mynd â'r gwyn ymhellach, y dylai ef/hi roi gwybod i gadeirydd y llywodraethwyr fel arfer o fewn **pymtheng niwrnod gwaith** i dderbyn y llythyr yn esbonio canlyniad y gwyn.
- **Os yw'r gwyn am ymddygiad y pennaeth, dylai cadeirydd y llywodraethwyr (neu lywodraethwr enwebedig) gynnal yr holl weithdrefnau Cam Dau. Os yw'r mater yn mynd ymlaen i Gam Tri byddai'r Cadeirydd yn trosglwyddo cyfrifoldeb i'r Is Gadeirydd neu lywodraethwr enwebedig.**

Cam 3 – Adolygiad gan y Corff Llywodraethol

Anaml y mae cwynion yn cyrraedd y cam olaf hwn, ond mae'n bwysig fod cyrff llywodraethol yn barod i ddelio â nhw os oes angen. ***Dylid nodi fod rhaid cwblhau Camau 1 a 2 cyn cyrraedd y cam hwn.***

Dylid gwneud cwynion ffurfiol i'r corff llywodraethol yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr. Bydd cadeirydd y llywodraethwyr yn gofyn i glerc y corff llywodraethol gydnabod y gwyn a gwneud trefniadau ar gyfer cyfarfod o bwyllgor y corff llywodraethol sy'n gyfrifol am ddelio â chwynion. Dylai cwynion a all arwain at gamau disgyblu gael eu trin yn unol â gweithdrefnau priodol yr ysgol.

Bydd y corff llywodraethol yn gofalu na ellir cyhuddo unrhyw lywodraethwr o ragfarn trwy sicrhau:

- nad yw llywodraethwr unigol yn ymdrin â'r gwyn;
- y caiff y gwyn ei chyfeirio'n gyflym i sylw pwyllgor sy'n gyfrifol am ddelio â chwynion neu i'r pennaeth, os na chafodd y gweithdrefnau cwyno ar y lefel honno eu dihysbyddu;
- na chaiff y gwyn ei hadrodd i'r corff llywodraethol cyfan hyd nes y cafwyd ei datrys, a hyd yn oed wedyn ddim yn fanwl.
- bydd y corff llywodraethol yn gofalu fod pawb sydd ynghlwm wrth y gwyn yn cael gwrandawriad teg. Mae'n bwysig fod person y gwneir cwyn yn ei (h)erbyn yn cael digon o amser, fel arfer **10 diwrnod ysgol**, i ystyried yr holl dystiolaeth ac i gymryd cyngor cyn cynnig ymateb a chyn cynnal y gwrandawriad.
- rhoddir penderfyniad y pwyllgor yn ysgrifenedig i'r achwynydd ac i unrhyw berson y gwneir y gwyn yn ei erbyn fel arfer o fewn **pum niwrnod gwaith** i gyfarfod y pwyllgor.
- bydd y llythyr hefyd yn rhoi gwybod i'r achwynydd, os nad ydynt yn fodlon â chanlyniad y weithdrefn, y gallant ysgrifennu at yr AALL a fydd yn cynnal adolygiad pellach. ***Fodd bynnag, ni fydd yr adolygiad pellach hwn ond yn ystyried a gafodd y gwyn ei hystyried yn deg a llawn yn unol â gweithdrefnau cwynion yr ysgol; ni fydd yn ail-wrando ar y gwyn ei hun.***

Cam 4 – Adolygiad gan y Cyngor Sir

Nid oes rôl gan yr Awdurdod Addysg Lleol i chwarae wrth ddelio a chwynion. Dim ond mewn cwynion cymhleth fyddai'r Awdurdod yn camu mewn i edrych ar y gweithdrefnau a ddilynwyd er mwyn cadarnhau fod y gwyn wedi cael ei hystyried yn deg a llawn.

Cam 5 – Adolygiad gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru

Yn yr un modd, gall yr achwynydd gysylltu â Chynulliad Cenedlaethol Cymru i ofyn am adolygiad o'r broses a gynhaliwyd.

ATODIAD

Dylid dilyn y protocolau canlynol wedi derbyn cais ysgrifenedig oddi wrth yr achwynydd i fynd â'r gwyn ymlaen i Gam Tri.

1. Dylai clerch y corff llywodraethol gydnabod derbyn y cais ysgrifenedig o fewn **5 niwrnod gwaith** a rhoi gwybod i'r achwynydd y caiff ei ystyried gan un o bwyllgorau'r corff llywodraethol o fewn **pymtheng niwrnod gwaith** i'w dderbyn. Dylai'r llythyr roi gwybod i'r achwynydd hefyd fod ganddynt hawl i gyflwyno unrhyw ddogfennau eraill sy'n berthnasol i'r gwyn a bod rhaid iddynt gael eu derbyn er mwyn i aelodau'r pwyllgor gael copïau o leiaf **bum niwrnod gwaith** cyn y cyfarfod.
2. Dylai clerch y corff llywodraethol gynnull cyfarfod o'r pwyllgor cwynion. Wrth sefydlu'r pwyllgor dylai'r corff llywodraethol enwebu cronfa o bum llywodraethwr y gellir galw ar dri ohonynt ar gyfer unrhyw wrandawriad. Bydd hyn yn gofalu fod yna wastad ddigon o lywodraethwyr heb unrhyw fuddiannau gwrth trawiadol i allu ffurfio'r pwyllgor pan fo'i angen. Dylai'r pwyllgor ethol ei gadeirydd.
3. Ni ddylai aelodau'r pwyllgor fod wedi cael unrhyw gysylltiad blaenorol â'r gwyn. Yn gyffredinol, **ni fyddai'n briodol i'r pennaeth gael lle ar y pwyllgor**. Dylai cyrff llywodraethol roi ystyriaeth i fanteision cael cymysgedd o wahanol fathau o lywodraethwyr ar y pwyllgor a dylai fod yn sensitif i faterion cyfleoedd cyfartal wrth gytuno ar gyfansoddiad y pwyllgor.
4. Dylai pob aelod o'r pwyllgor gael copïau o'r holl ohebiaeth a dogfennaeth berthnasol. Dylai cadeirydd y pwyllgor ofalu y caiff yr achwynydd, y pennaeth ac unrhyw dystion eraill **bum niwrnod gwaith** o rybudd ysgrifenedig o :-
 - (i) amser a lleoliad cyfarfod y pwyllgor, a
 - (ii) sail y gwyn ynghyd â chopïau o'r holl ddogfennau a ddefnyddiwyd gan yr achwynydd neu'r pennaeth, a
 - (iii) hawl y naill barti a'r llall i drefnu fod person o'u dewis yn dod gyda nhw neu'n eu cynrychioli, a
 - (iv) dewis y pwyllgor i ystyried y mater yn absenoldeb yr achwynydd/pennaeth neu eu cynrychiolydd os na roddir rheswm da pam na ddylent wneud hynny.
5. Dylai cadeirydd y pwyllgor ofalu fod y cyfarfod yn cael ei gofnodi'n briodol.
6. Nod y cyfarfod yw datrys y gwyn a chael cymod rhwng yr ysgol a'r achwynydd. Fodd bynnag, efallai na fydd ond yn bosib cytuno ffeithiau sefyllfa a chynnig argymhellion am gamau y dylid eu cymryd a fydd yn bodloni'r achwynydd fod eu cwyn wedi cael ei hystyried o ddifrif.
7. **Dylai cadeirydd y cyfarfod geisio gofalu fod y trafodaethau mor anffurfiol ag y bo modd a bod yr achwynydd yn teimlo'n gyfforddus.**

8. Bydd y pwyllgor yn cynnal y cyfarfod yng nghyd-destun y prif gamau canlynol. Bydd yn rheol na fydd y pwyllgor yn gweld un parti yn absenoldeb y llall ac eithrio pan fod y pwyllgor wedi penderfynu ystyried y mater yn absenoldeb yr achwynydd/pennaeth o dan amgylchiadau a amlinellir ym mharagraff 4.(iv) uchod:-
- (i) Bydd yr achwynydd/cynrychiolydd yn agor trwy amlinellu'r gwyn a chyflwyno unrhyw dystiolaeth ddogfennol a/neu(ion) fel y bo'n briodol
 - (ii) Gall y pennaeth/cynrychiolydd ofyn cwestiynau i'r achwynydd/cynrychiolydd neu unrhyw dyst a elwir ganddo ef/ganddi hi. (D.S. Neilltuir y cyfle hwn ar gyfer gofyn cwestiynau er mwyn esbonio materion, ac nid ar gyfer gwneud datganiadau)
 - (iii) Gall aelodau'r pwyllgor ofyn cwestiynau yn yr un modd.
 - (iv) Bydd y pennaeth/cynrychiolydd yn ymateb i'r gwyn, cyflwyno dystiolaeth ddogfennol a/neu tyst(ion).
 - (v) Gall yr achwynydd/cynrychiolydd ofyn cwestiynau i'r pennaeth/cynrychiolydd neu i unrhyw dystion a elwir ganddo/ganddi. (D.S. Neilltuir y cyfle hwn ar gyfer gofyn cwestiynau er mwyn esbonio materion, ac nid ar gyfer gwneud datganiadau.)
 - (vi) Gall 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 naill barti a'r llall yn rhoi gwybod iddynt beth yw'r canlyniad o fewn **pum niwrnod gwaith**. Yna dylai'r pennaeth ac unrhyw dystion adael y cyfarfod a dylai'r pwyllgor ystyried ei benderfyniad. Dylai hynny gynnwys:
 - (i) penderfyniad ar y gwyn
 - (ii) camau priodol y dylai'r ysgol eu cymryd, a ble'n briodol,
 - (iii) argymhellion ar newidiadau i systemau neu weithdrefnau'r ysgol er mwyn gofalu nad yw problemau tebyg yn digwydd i'r dyfodol.

Dylai'r ysgol ofalu fod copi o bob gohebiaeth a nodiadau yn cael eu cadw mewn ffeil yn yr ysgol. **Dylid cadw hwn ar wahân i gofnodion personol disgyblion.**