YSGOL DEGANWY POLISI CWYNION

Gweithdrefn Gwyno

1. Cyflwyniad

1.1 Mae Ysgol Deganwy wedi ymrwymo i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Lle bo'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud ac yn ymddiheuro. Ein nod yw dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiad hwnnw i wella'r hyn a wnawn.

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

2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

2.1 Pan fydd gennych bryder neu pan fyddwch yn gwneud cwyn, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd a eglurwn isod. Weithiau efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ydynt wedi'u penderfynu gan yr ysgol, ac os felly byddwn yn dweud wrthych at bwy i gwyno. Ar adegau eraill efallai y byddwch yn pryderu am faterion sy'n cael eu trin gan weithdrefnau eraill, ac os felly byddwn yn egluro i chi sut y byddwn yn delio â'ch pryder.

2.2 Os yw eich pryder neu gŵyn 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.Yr hyn a ddisgwyliwn gennych chi

3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

3.1 Os ydych yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, dylech roi cyfle i ni ymateb. Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb, gallwch wneud cwyn gan ddefnyddio'r weithdrefn isod. Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb yr angen am weithdrefn ffurfiol.

4. Yr hyn a ddisgwyliwn 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. Disgwyliwn i chi fod yn gwrtais ac yn foesgar. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, camdriniol nac afresymol. Ni fyddwn ychwaith yn goddef gofynion afresymol, dyfalbarhad afresymol nac achwynion blinderus. Mae gan yr ysgol bolisi ar wahân ar gyfer cwynion blinderus a gallwn gyfeirio at y polisi hwn os bernir bod achwynydd yn ymddwyn mewn ffordd 'annerbyniol'.

5. Ein dull o ymateb i'ch pryder neu gŵyn

5.1 Byddwn yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion mewn modd agored a theg.

5.2 Bob amser bydd yr ysgol yn parchu hawliau a theimladau'r rhai dan sylw ac yn gwneud pob ymdrech i ddiogelu gwybodaeth gyfrinachol.

5.3 Efallai y bydd angen ymestyn yr amserlen ar gyfer delio â'ch pryder neu gŵyn ar ôl trafodaeth gyda chi, ond y Corff Llywodraethu sy'n rheoli'r weithdrefn gwyno a'i hamserlenni yn y pen draw.

5.4 Efallai y byddwn yn gofyn am gyngor gan yr awdurdod lleol, lle bo'n briodol, yn enwedig wrth ystyried a yw cwyn yn flinderus ai peidio.

5.5 Gall rhai mathau o bryder neu gŵyn godi materion y mae'n rhaid eu trin mewn ffordd arall (heblaw'r polisi hwn). Yn yr achos hwn, byddwn yn egluro pam a beth fydd y camau nesaf.

5.6 Bydd y corff llywodraethu yn cadw cofnodion y dogfennau a ddefnyddiwyd i ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn am saith mlynedd ar ôl i'r mater gael ei ddatrys. Cedwir y cofnodion yn yr ysgol a'u hadolygu ar ôl saith mlynedd.

5.7 Caiff cwynion dienw eu cofnodi, ond bydd ymchwilio iddynt yn dibynnu ar natur y gŵyn.

5.8 Pan ystyrir bod cwynion wedi'u gwneud yn unig i achosi niwed neu dramgwydd, bydd y corff llywodraethu yn sicrhau bod cofnodion yn cael eu cadw o'r ymchwiliadau a'r camau a gymerwyd, gan gynnwys y rhesymau dros 'ddim gweithredu'.

6. Ymateb i'ch pryder neu gŵyn

6.1 Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos beth all ddigwydd pan fyddwch yn codi pryder neu gŵyn. Ceir hyd at dri cham: A, B a 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, ond disgwylir i chi siarad drosoch eich hun. Fodd bynnag, os yw'r achwynydd yn ddisgybl, mae'n rhesymol i'r cydymaith siarad ar ei ran.

6.2 Bydd eich pryder neu gŵyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol cyn belled ag sy'n bosibl. Fodd bynnag, gall fod adegau pan fydd angen i'r sawl sy'n delio â'r gŵyn ystyried a oes angen i eraill yn yr ysgol wybod.

6.3 Os ydych yn ddisgybl dan 16 oed ac am godi pryder neu gŵyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn cynnwys eich rhieni/gofalwyr. Mewn rhai amgylchiadau, efallai y gofynnir iddynt fod yn bresennol.

Cam A

6.4 Os oes gennych bryder, gallwch yn aml ei ddatrys yn gyflym drwy siarad ag athro neu bennaeth yr ysgol. Dylech godi eich pryder cyn gynted â phosibl; 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, y anoddaf y gallai fod i'r rhai dan sylw ddelio ag ef yn effeithiol.

6.5 Os ydych chi'n ddisgybl, gallwch godi eich pryderon gyda chynrychiolydd eich cyngor ysgol, athro/athrawes dosbarth neu athro/athrawes a ddewisir i ddelio â phryderon disgyblion (yn ôl yr angen ar gyfer yr ysgol). Ni fydd hyn yn eich atal, yn ddiweddarach, rhag codi cwyn os ydych chi'n teimlo nad yw'r mater(ion) rydych chi wedi'u codi wedi cael eu trin yn briodol.

6.6 Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i wneud neu'n ei wneud ynglŷn â'ch 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 gyda chi.

6.7 Bydd y person sy'n goruchwylio eich pryder neu gŵyn yn rhoi gwybod i chi am y cynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder i gyfeirio 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 chi'n teimlo nad yw'ch pryder cychwynnol wedi cael ei drin yn briodol, dylech chi gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth.

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

6.10 Os yw'ch cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, wedi'i chyfeirio at yr ysgol, i ofyn am ymchwilio i'ch cwyn.

6.11 Ym mhob achos, gall yr ysgolion eich helpu i gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.

6.12 Os ydych chi'n ymwneud mewn unrhyw ffordd â chwyn, bydd cynrychiolydd addas o'r ysgol yn egluro beth fydd yn digwydd a'r math o gymorth sydd ar gael i chi.

6.13 Bydd cynrychiolydd yr ysgol yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Cytunir ar amserlenni ar gyfer delio â'ch cwyn gyda chi a byddem yn ceisio bod yn hyblyg wrth drefnu amser sy'n gyfleus i'r ddwy ochr, fodd bynnag ni fyddwn yn aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith. Ein nod fydd cael cyfarfod â chi ac i egluro beth fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 diwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Bydd person dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn rhoi gwybod i chi'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod ysgol i'w gwblhau.

Cam C

6.14 Anaml y bydd cwyn yn mynd ymhellach. Fodd bynnag, os ydych chi'n dal i deimlo nad yw eich cwyn wedi cael ei thrin yn deg, dylech chi ysgrifennu, trwy gyfeiriad yr ysgol, at gadeirydd y

llywodraethwyr gan 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 lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu berson a ddynodwyd gan yr ysgol a fydd yn ysgrifennu i lawr yr hyn a drafodir a beth, yn eich geiriau eich hun, fyddai'n datrys y broblem. Fel arfer, byddem 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 llofnodi fel cofnod gwir o'r hyn a ddywedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y bydd y gŵyn yn cael ei thrin a byddwn yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Fel arfer, bydd y pwyllgor cwynion yn cyfarfod â chi o fewn 15 diwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Y pwyllgor cwynion fydd wedyn yn cymryd drosodd y cyfrifoldeb a'r amseru ar gyfer sut y bydd y gŵyn yn cael ei thrin.

6.16 Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthych pryd y mae'n rhaid derbyn yr holl dystiolaeth a dogfennaeth i'w hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sy'n gysylltiedig yn gweld y dystiolaeth a'r ddogfennaeth cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd gwybodaeth yn cael eu diogelu. Bydd y llythyr hefyd yn cofnodi'r hyn yr ydym wedi'i gytuno â chi ynghylch pryd a ble y cynhelir y cyfarfod a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid yr amserlen, er mwyn caniatáu argaeledd pobl, 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 cyfarfod fwy nag unwaith. Os gofynnwch am aildrefnu'r cyfarfod fwy nag unwaith, efallai y bydd y pwyllgor yn meddwl 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 egluro canlyniad ystyriaeth pwyllgor cwynion y corff llywodraethu.

6.19 Byddwn yn cadw cofnodion o'r holl sgwrsiau a thrafodaethau at ddiben cyfeirio atynt yn y dyfodol ac i'r corff llywodraethu llawn eu hadolygu. Cedwir yr holl gofnodion yn unol â GDPR. Cedwir y cofnodion hyn am o leiaf saith mlynedd.

6.20 Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw'r dyfarnwr terfynol ar 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 ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr i'w hymchwilio. 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 gwybod a bydd yn ymchwilio iddo 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 cadeirydd y pwyllgor cwynion. Yna bydd Cam C o'r 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 ar gyfer ymchwiliad annibynnol i'r gŵyn.

v. Y pennaeth

Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr a fydd yn cynnal yr ymchwiliad neu gall ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd Cam B ymlaen o'r weithdrefn gwyno yn berthnasol.

7.2 Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu yn sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn ffordd ddiduedd, agored a theg.

8. Ein hymrwymiad i chi

8.1 Byddwn yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif, a lle rydym wedi gwneud camgymeriadau, byddwn yn ceisio dysgu ohonynt.

Dyddiad cymeradwyo:

Llofnodwyd gan gadeirydd y llywodraethwyr: .....