| | |
|---|---|
| **Enw'r Polisi:** | Cwynion |
| **Dyddiad Derbyn:** | **Medi 2024** |
| **Dyddiad Adolygu:** | **Medi 2026** |
| **Polisi Clwstwr neu Ysgol:** | Polisi Clwstwr Glan Clwyd |
| **Polisi Statudol neu an-statudol:** | Statudol |

## 1. Cyflwyniad

Mae Ysgol Glan Clwyd wedi ymrwymo i ymdrin â chwynion yn effeithiol. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os oes modd, fe wnawn ni gywiro unrhyw gamgymeriadau rydyn ni wedi'u gwneud ac ymddiheuro. Rydyn ni'n ceisio dysgu o gamgymeriadau a defnyddio'r profiadau i wella'r hyn rydyn ni'n ei wneud.

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

Mae'r weithdrefn gwyno hon yn cefnogi ein hymrwymiad ac mae'n fodd o sicrhau bod unrhyw un sydd â chysylltiad â'r ysgol yn gallu mynegi pryder, gyda hyder y bydd rhywun yn gwrando arno ac, os oes sail iddo, yn ymdrin ag o'n briodol ac yn amserol.

## 2. Pryd i ddefnyddio'r weithdrefn hon

Pan mae gennych chi bryder neu os byddwch chi'n gwneud cwyn, fe wnawn fel arfer ymateb yn y ffordd a eglurwn isod. Weithiau, efallai y byddwch chi'n pryderu am faterion nad yw'r ysgol yn penderfynu arnynt, ac os felly, byddwn yn dweud wrthoch chi pwy i gwyno wrthynt. Ar adegau eraill, efallai y byddwch chi'n pryderu am faterion sy'n cael eu trin dan weithdrefnau eraill, ac os felly, byddwn yn egluro sut y bydd eich pryder yn cael ei drin.

Dylai cwynwyr gyflwyno'r gŵyn o fewn 10 diwrnod ysgol i'r digwyddiad, neu, lle mae cyfres o ddigwyddiadau cysylltiedig wedi bod, o fewn tri mis i'r pwynt lle daeth y sawl sy'n cwyno i wybod gyntaf am y digwyddiad dan sylw. Dim ond dan amgylchiadau eithriadol y byddwn yn ystyried cwynion sydd wedi'u gwneud y tu hwnt i'r cyfnodau hyn.

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 ac yn rhoi gwybod i chi am y penderfyniad.

## 3. Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Os ydych chi'n dod atom ni am y tro cyntaf, efallai na fydd y polisi hwn yn berthnasol ac efallai na fydd y mater yn cael ei drin fel cwyn. Bydd yn cael ei drin fel pryder, sy'n rhoi cyfle i ni gywiro'r broblem o fewn

cyfnod rhesymol. Fodd bynnag, os nad ydych chi'n fodlon â'n hymateb i'ch pryder, gallwch ei wneud yn gŵyn. Mae modd datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym drwy siarad â'r person perthnasol yn yr ysgol, heb yr angen am weithdrefn ffurfiol.

## 4. Beth rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Credwn fod gan bob cwyn hawl i gael ei chlywed, ei deall a'i pharchu. Ond mae gan staff a llywodraethwyr yr ysgol yr un hawl. Disgwyliwn i chi fod yn gwrtais. Ni fyddwn yn derbyn ymddygiad ymosodol, camdriniol neu afresymol. Ni fyddwn chwaith yn derbyn gorchmynion afresymol na chyndynrwydd afresymol, malais na chwyno blinderus. Mae gennym ni bolisi ar wahân, y Polisi Ymddygiad Annerbyniol gan Gwsmeriaid, i reoli sefyllfaoedd lle cawn fod gweithredoedd rhywun yn annerbyniol a byddwn yn defnyddio'r polisïau hyn i gyflawni ein dyletswydd i ofalu am ein staff.

Ar ôl i bryder gael ei fynegi neu gŵyn gael ei gwneud, disgwyliwn i'r mater gael ei drin yn unol â'r polisi hwn a'i derfynau amser (Adran 2). Byddwch yn ymwybodol y gall postio negeseuon ar blatfformau cyfryngau cymdeithasol amharu ar unrhyw ymchwiliad.

Dan amgylchiadau arferon dylai pryderon nad ydynt yn gallu cael eu datrys yn anffurfiol gael eu cyflwyno gan ddefnyddio'r ffurflen gwyno. Mae'r ffurflen hon ar gael ar-lein ar gwefan yr ysgol neu o dderbynfa'r ysgol. Os ydych chi angen unrhyw gymorth i lenwi'r ffurflen, cysylltwch ag aelod o staff. Gallwch hefyd wneud cwynion wyneb yn wyneb a thros y ffôn ar 01745 582 611.

## 5. Beth allwch chi ei ddisgwyl gennym ni

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

Bydd yr ysgol bob amser yn parchu hawliau a theimladau'r rhai sydd ynghlwm â'r mater ac yn gwneud pob ymdrech i warchod gwybodaeth gyfrinachol.

Gall fod angen ymestyn terfynau amser i ymdrin â'ch pryderon a'ch cwynion ar ôl trafod gyda chi.

Gallwn ofyn i'r awdurdod lleol neu'r awdurdod esgobaethol am gyngor lle bo hynny'n briodol.

Efallai y bydd rhai mathau o bryderon neu gwynion yn arwain at faterion y mae'n rhaid ymdrin â nhw mewn modd arall (ar wahân i'r polisi cwynion hwn), ac yn yr achos hwnnw byddwn yn egluro pam hynny, a byddwn yn dweud wrthoch chi pa gamau fydd yn cael eu cymryd.

Bydd y corff llywodraethu'n cadw'r cofnodion o ddogfennau sy'n cael eu defnyddio i ymchwilio i'ch cwyn am saith mlynedd ar ôl ymdrin â hi. 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 fwy o amser.

Bydd cwynion sy'n cael eu gwneud yn ddienw'n cael eu cofnodi ond bydd unrhyw ymchwiliad yn ôl disgresiwn yr ysgol, gan ddibynnu ar natur y gŵyn.

Pan mae cred bod cwynion wedi'u gwneud i achosi niwed neu sarhad i unigolion neu'r ysgol yn unig, bydd yr ysgol yn sicrhau bod cofnodion o'r ymchwiliadau'n cael eu cadw ac o ba gamau a gymerwyd, gan gynnwys y rhesymau dros beidio â gweithredu.

Fel y nodir yn adran 2, dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y byddwn yn ymchwilio i gwynion hanesyddol.

## 6. Ateb eich pryder neu eich cwyn

Mae'r siart yn Atodiad A yn dangos beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn gwneud cwyn neu'n mynegi pryder. Mae hyd at dri cham: A, B ac C. Mae modd datrys y rhan fwyaf o gwynion yng Nghamau A neu B. Gallwch ddod â pherthynas neu ffrind i'ch cefnogi ar unrhyw adeg yn y broses ond bydd disgwyl i chi siarad drosoch chi eich hun. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod ei bod yn rhesymol i rywun siarad ar ran disgybl os ydyn nhw'n gwneud cwyn, neu gynghori'r disgybl hwnnw. Os ydych chi'n dewis dod â ffrind, bydd angen i chi ddweud wrth yr ysgol pwy fydd yn dod gyda chi, cyn y cyfarfod.

Cyhyd â bo modd, bydd eich pryder neu'ch cwyn yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Fodd bynnag, gall fod achlysuron lle bydd angen i'r sawl sy'n ymdrin â'ch pryder neu gŵyn ystyried a oes angen i unrhyw un arall o fewn yr ysgol gael gwybod am eich pryder neu gŵyn, er mwyn gallu mynd i'r afael â hi'n briodol.

Os ydych chi'n ddisgybl dan 16 a'ch bod eisiau mynegi pryder neu gyflwyno cwyn, byddwn yn gofyn am eich caniatâd cyn cynnwys eich rhiant/rhieni neu ofalwr/ofalwyr. Er y byddai'n well gennym ni gael eich caniatâd chi cyn i ni gynnwys eich rhiant/rhieni neu ofalwr/ofalwyr, nid oes angen i ni ei gael yn gyfreithiol.

Os ydych chi'n ddisgybl dan 16 oed a'ch bod yn rhan o gŵyn mewn unrhyw ffordd arall, gallwn ofyn i'ch rhiant/rhieni neu ofalwr/ofalwyr fod yn rhan ohoni neu ddod i unrhyw drafodaeth neu gyfweliad gyda chi.

### Cam A (Anffurfiol)

*Os yw eich cwyn am bennaeth neu aelod o'r corff llywodraethu, trowch at adran 8. Amgylchiadau arbennig.*

Os oes gennych chi bryder, yn aml bydd modd ei ddatrys yn gyflym trwy siarad ag aelod o staff. Dylech fynegi eich pryder cyn gynted ag y gallwch; fel arfer, byddem yn disgwyl i chi godi'r mater o fewn 10 diwrnod ysgol i unrhyw ddigwyddiad. Os ydych chi'n gadael i amser fynd heibio cyn delio â'r mater, gallai fod yn fwy anodd i'r rhai sydd ynghlwm ddelio ag o'n effeithiol.

Os ydych chi'n ddisgybl, gallwch fynegi'r pryder gyda'ch cynrychiolydd ar Gyngor yr Ysgol, eich tiwtor dosbarth neu athro neu athrawes sydd wedi'u penodi i ymdrin â phryderon disgyblion (fel sy'n briodol i'r ysgol). Ni fydd hyn yn eich rhwystro, yn nes ymlaen, rhag gwneud cwyn os ydych chi'n teimlo nad yw'r mater(ion) rydych wedi'i godi wedi'i drin yn briodol.

Byddwn yn ceisio rhoi gwybod i chi beth rydym ni wedi'i wneud neu yn ei wneud am eich pryder fel arfer o fewn 10 niwrnod ysgol, ond os nad yw hyn yn bosib', byddwn yn siarad â chi ac yn cytuno ar gyfnod arall o amser.

Bydd y sawl sy'n goruchwylio eich pryder neu eich cwyn yn rhoi gwybod i chi am gynnydd sy'n cael ei wneud. Bydd y person hwn hefyd yn cadw cofnod o'r pryder i gyfeirio ato yn y dyfodol.

**Cam B (Ffurfiol)**

Yn y rhan fwyaf o achosion, byddem yn disgwyl i'ch pryder gael ei ddatrys yn anffurfiol. Os ydych chi'n teimlo nad yw eich pryder gwreiddiol wedi'i drin yn briodol, dylech gyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig i'r pennaeth. Mae ffurflen wedi'i hatodi (Atodiad B) y byddem ni'n argymell i chi ei defnyddio.

Byddem yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn pum diwrnod ysgol ers derbyn ymateb i'ch pryder gan ei bod o fantais i bawb i gŵyn gael ei datrys cyn gynted â phosib'. Os ydych chi'n ddisgybl, fe wnawn egluro'r ffurflen i chi, eich helpu i'w llenwi a rhoi copi i chi.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech wneud eich cwyn yn ysgrifenedig i gadeirydd y llywodraethwyr, wedi'i chyfeirio at yr ysgol, i ofyn am ymchwiliad i'ch cwyn. Eto, dylech ddefnyddio'r ffurflen yn Atodiad B.

Ym mhob achos, gall yr ysgol eich helpu i wneud eich cwyn yn ysgrifenedig os oes angen.

Os ydych chi ynghlwm â chwyn mewn unrhyw ffordd, bydd Ceri Davies, Arweinydd Busnes Clwstwr, yn egluro beth fydd yn digwydd a'r math o help sydd ar gael i chi.

Bydd Ceri Davies yn eich gwahodd i drafod eich cwyn mewn cyfarfod. Bydd terfynau amser i ymdrin â'ch cwyn yn cael eu cytuno gyda chi. Byddwn yn ceisio cynnal cyfarfod gyda chi ac egluro'r hyn fydd yn digwydd, fel arfer o fewn 10 niwrnod ysgol i dderbyn eich llythyr. Bydd unigolyn dynodedig yr ysgol yn cwblhau'r ymchwiliad ac yn rhoi gwybod i chi beth yw'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 niwrnod ysgol i'w gwblhau.

**Cam C (Ffurfiol)**

6Mae'n beth prin i gŵyn fynd ymlaen ymhellach. Fodd bynnag, os ydych chi'n dal i deimlo nad yw eich cwyn wedi'i thrin yn deg, dylech ysgrifennu, trwy gyfeiriad yr ysgol, Ffordd Dinbych, Llanelwy, Sir Ddinbych, LL17 ORP, at gadeirydd y llywodraethwyr yn nodi eich rhesymau am ofyn i bwyllgor cwynion y corff llywodraethu ystyried eich cwyn. Nid oes raid i chi ysgrifennu manylion eich cwyn gyfan eto.

Bydd clerc y corff llywodraethu'n cofnodi dyddiad derbyn y gŵyn ac yn cydnabod derbyn y gŵyn yn ysgrifenedig (un ai trwy lythyr neu e-bost) o fewn 5 diwrnod ysgol.

Os byddai'n well gennych chi, yn lle anfon llythyr neu e-bost, gallwch drefnu apwyntiad (trwy'r ysgol) i siarad â chadeirydd y llywodraethwyr neu Ceri Davies a fydd yn cofnodi beth sy'n cael ei drafod a beth, yn eich geiriau eich hun, fyddai'n datrys y broblem. Byddem fel arfer yn disgwyl i chi wneud hyn o fewn 5 diwrnod ysgol o dderbyn ymateb yr ysgol. Dim ond dan amgylchiadau eithriadol y bydd ceisiadau y tu hwnt i'r cyfnod hwn yn cael eu hystyried. Bydd gofyn i chi ddarllen y nodiadau neu fe fydd rhywun yn darllen y nodiadau i chi ac wedyn bydd gofyn i chi eu llofnodi fel cofnod cywir o'r hyn a ddwedwyd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi sut y bydd y gŵyn yn cael ei thrin a byddwn yn anfon llythyr i gadarnhau hyn. Bydd y pwyllgor cwynion fel arfer yn cyfarfod gyda chi o

fewn 15 diwrnod ysgol ers derbyn eich llythyr. Os nad yw hyn yn bosib’, bydd y clerc yn rhoi diweddariadau i chi am gynnydd.

Bydd y llythyr hefyd yn dweud wrthoch chi erbyn pryd mae angen derbyn yr holl dystiolaeth a dogfennau sydd i gael eu hystyried gan y pwyllgor cwynion. Bydd pawb sydd ynghlwm yn gweld y dystiolaeth a’r dogfennau cyn y cyfarfod, gan sicrhau bod hawliau pobl i breifatrwydd o ran gwybodaeth yn cael eu hamddiffyn. Bydd y llythyr hefyd yn nodi beth rydym ni wedi’i gytuno gyda chi am bryd a ble y bydd y cyfarfod yn cael ei gynnal a beth fydd yn digwydd. Efallai y bydd angen newid y terfyn amser, i ganiatáu ar gyfer pryd mae pobl ar gael, casglu tystiolaeth neu geisio cyngor. Yn yr achos hwn, bydd y sawl sy’n delio â’r gŵyn yn cytuno i ddyddiad cyfarfod arall gyda chi.

Bydd y pwyllgor cwynion yn cynnwys o leiaf dri llywodraethwr heb unrhyw gysylltiad sy’n gwrthdaro, fel cysylltiadau personol gyda’r sawl sy’n cwyno; cysylltiadau personol ag unrhyw unigolyn mae cwyn yn cael ei gwneud yn eu herbyn neu ran flaenorol yn y gŵyn neu wybodaeth flaenorol ohoni. Cyn y cyfarfod, bydd y pwyllgor yn penodi cadeirydd.

Gall corff llywodraethu benodi rhywun nad yw'n aelod o'r corff llywodraethu i’r pwyllgor cwynion ar yr amod bod y mwyafrif o aelodau’r pwyllgor yn llywodraethwyr. Dylai’r corff llywodraethu benderfynu a oes gan y person sy’n cael ei benodi hawliau pleidleisio.

Argymhellir bod cyrff llywodraethu’n ystyried ffurfio cyd-bwyllgorau ag ysgolion eraill i ddelio â chwynion. Gall dau gorff llywodraethu neu fwy wneud hyn gan ddefnyddio Rheoliadau Cydweithio Rhwng Ysgolion a Gynhelir (Cymru) 2008. Os yw cyrff llywodraethu’n gwneud hyn, dylai cylch gorchwyl y cyd-bwyllgor ei gwneud yn glir beth yw’r weithdrefn gwyno sydd i gael ei defnyddio ar gyfer pob ysgol.

Mae gennych hawl dod â rhywun gyda chi i’r cyfarfod fel cymorth, er enghraifft, ffrind neu berthynas.

Fel arfer, er mwyn delio â’r gŵyn cyn gynted â phosib’, ni fydd y pwyllgor cwynion yn aildrefnu’r cyfarfod fwy nag unwaith. Os ydych chi’n gofyn am aildrefnu’r cyfarfod fwy nag unwaith, gallai’r pwyllgor ystyried ei bod yn rhesymol gwneud penderfyniad am y gŵyn yn eich absenoldeb i osgoi oedi diangen.

Nid oes hawl i gynrychiolwyr o’r cyfryngau na’r maes cyfreithiol ddod i’r cyfarfod.

Bydd unrhyw ddeunydd ysgrifenedig yn cael ei anfon at bawb o leiaf 5 diwrnod ysgol cyn dyddiad y cyfarfod. Ni fydd y pwyllgor yn derbyn tystiolaeth ar ffurf recordiadau o sgyrsiau a wnaed yn gudd a heb i’r sawl sy’n cael ei recordio gytuno ar sail gwybodaeth.

Cynhelir y cyfarfod yn breifat. Ni chaniateir recordiadau sain/fideo o gyfarfodydd na sgyrsiau, oni bai fod anabledd neu anghenion arbennig yn golygu bod angen. Rhaid i rhoi gwybod i bob unigolyn sy’n dod i’r cyfarfod a chael caniatâd ganddynt cyn recordio cyfarfodydd neu sgyrsiau. Bydd caniatâd yn cael ei gofnodi yn unrhyw gofnodion sy’n cael eu gwneud. Bydd cofnodion o gyfarfodydd yn cael eu cadw am leiafswm o saith mlynedd.

Mae'n arferol eich gwahodd chi i'r cyfarfod. Dylai'r pwyllgor ystyried a yw'n well cael pawb sydd â chysylltiad â'r gŵyn yn y cyfarfod neu a yw'n well cyfarfod â nhw ar wahân. Lle mae straen ar berthnasoedd neu pan maent wedi mynd ar chwâl, efallai y byddai'n well cael cyfarfodydd ar wahân.

Bydd y pwyllgor yn ystyried y gŵyn a'r holl dystiolaeth sy'n cael ei chyflwyno.

Gall y pwyllgor:

- gadarnhau'r gŵyn yn llawn neu'n rhannol;
- diystyru'r gŵyn yn llawn neu'n rhannol.

Os cadarnheir y gŵyn yn llawn neu'n rhannol, bydd y pwyllgor yn:

- penderfynu ar y camau priodol i gael eu cymryd i ddatrys y gŵyn;
- lle bo hynny'n briodol, argymell newidiadau i systemau neu weithdrefnau'r ysgol i atal problemau tebyg yn y dyfodol.

Bydd y pwyllgor yn darparu eglurhad llawn i chi ac Ysgol Glan Clwyd o'u penderfyniad a'r rhesymau drosto, yn ysgrifenedig, o fewn 10 niwrnod ysgol.

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yw'r canolwr olaf i gwynion.

## 7. Yr Awdurdod Lleol

Bydd yr awdurdod lleol yn ei fodloni ei hun bod gan yr holl ysgolion a gynhelir ganddo weithdrefnau cwyno digonol sy'n cael eu cyhoeddi.

Gall yr awdurdod lleol ddarparu pa bynnag gyngor mae'n ei ddymuno i gyrff llywodraethu. Gall hefyd ddarparu dogfennau canllawiau yn ychwanegol at y cyhoeddiad hwn.

Gall corff llywodraethu geisio cyngor gan awdurdod lleol am ei weithdrefn gwyno neu sut mae trin cwyn neu gymorth i ymchwilio i gŵyn. Er hynny, mae'r cyfrifoldeb statudol dros ymdrin â chwynion yn parhau gyda'r corff llywodraethu.

Gall yr awdurdod lleol gamu i mewn os:

a) Nad oed gan y corff llywodraethu weithdrefn gwyno;
b) Nad oes gan y corff llywodraethu weithdrefn ddigon da;
c) Nad yw'r ysgol wedi dilyn ei gweithdrefn gwyno;
d) Oes gan yr ysgol weithdrefn nad oes posib' ei defnyddio, er enghraifft, gan fod rhywun mae'r gŵyn yn cael ei gwneud yn ei erbyn yn cynnal yr ymchwiliad neu'n gwneud penderfyniadau amdani.

## 8. Amgylchiadau arbennig

Pan mae cwyn yn cael ei gwneud am unrhyw un o'r canlynol, bydd y weithdrefn gwynion yn cael ei defnyddio'n wahanol.

LLYWODRAETHWR NEU GRŴP O LYWODRAETHWYR
i. Bydd y pryder neu'r gŵyn yn cael ei chyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr i ymchwilio iddi. Gallai'r cadeirydd ddirprwyo'r mater i lywodraethwr arall iddynt hwy ymchwilio iddo, neu benodi ymchwilydd annibynnol. Bydd y weithdrefn gwyno'n cychwyn ar Gam B.

CADEIRYDD Y LLYWODRAETHWYR NEU’R PENNAETH A CHADEIRYDD Y LLYWODRAETHWYR
ii. Bydd is-gadeirydd y llywodraethwyr yn cael gwybod a bydd yn ymchwilio i’r mater neu’n ei ddirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd y weithdrefn gwyno’n cychwyn ar Gam B.

CADEIRYDD Y LLYWODRAETHWYR AC IS-GADEIRYDD Y LLYWODRAETHWYR
iii. Bydd y gŵyn yn cael ei chyfeirio at glerc y corff llywodraethu, a fydd yn rhoi gwybod i’r pwyllgor cwynion. Bydd y weithdrefn gwyno’n cychwyn ar Gam C.

Y CORFF LLYWODRAETHU CYFAN
iv. Bydd y gŵyn yn cael ei hatgyfeirio at glerc y corff llywodraethu, a fydd yn rhoi gwybod i’r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr, yr awdurdod lleol a, lle bo hynny’n briodol, yr awdurdod esgobaethol. Bydd yr awdurdodau fel arfer yn cytuno ar drefniadau gyda’r corff llywodraethu, i ymchwilio i’r gŵyn yn annibynnol.

PENNAETH
v. Bydd y pryder neu’r gŵyn yn cael ei hatgyfeirio at gadeirydd y llywodraethwyr, a fydd yn cynnal yr ymchwiliad, neu fe all ei dirprwyo i lywodraethwr arall. Bydd y weithdrefn gwyno’n cychwyn o Gam B ymlaen.

Ym mhob achos, bydd yr ysgol a'r corff llywodraethu’n sicrhau bod cwynion yn cael eu trin mewn modd diduedd, agored a theg.

## 9. Ein hymrwymiad i chi

Byddwn yn ystyried eich pryderon a’ch cwynion o ddifrif ac os ydym wedi gwneud camgymeriadau byddwn yn ceisio dysgu ohonynt.

Os oes arnoch chi angen help i roi gwybod am eich pryderon a’ch cwynion, byddwn yn ceisio eich cynorthwyo. Os ydych chi’n berson ifanc a’ch bod angen mwy o gymorth, mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu MEIC, sy’n llinell gymorth genedlaethol ar gyfer eiriolaeth a chyngor i blant a phobl ifanc. Mae modd cael cyngor a chymorth gan Gomisiynydd Plant Cymru hefyd.

Mae modd cysylltu â MEIC ar y rhif ffôn am ddim: 0808 802 3456, neu drwy neges testun ar: 84001. Mae’r gwasanaeth hwn ar gael 24 awr y dydd.

Mae modd cysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru ar y rhif am ddim: 0808 801 1000 (dydd Llun i ddydd Gwener, 9am tan 5pm), drwy neges testun ar: 80 800 (dechreuwch eich neges gyda COM) neu drwy e-bost: cyngor@complantcymru.org.uk

Mae’r corff llywodraethu wedi ymgynghori/rhannu gwybodaeth gyda staff a disgyblion ar y polisi hwn a bydd yn ymgynghori/rhannu eto os oes unrhyw newidiadau yn y dyfodol.

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

Bydd y weithdrefn hon yn cael ei dilyn os oes pryder neu gwyn am yr ysgol, cyhyd ag nad yw'r pryder neu gŵyn yn dod o dan weithdrefnau statudol eraill.

**Cam A (Anffurfiol)**
Mynegwch eich pryder wrth yr athro/athrawes neu'r unigolyn dynodedig o fewn 10 diwrnod ysgol.

**Mater wedi'i ddatrys**

**Mater heb ei ddatrys**

Ysgrifennwch at y pennaeth (neu unigolyn dynodedig yr ysgol) o fewn 5 diwrnod ysgol.

**Cam B (Ffurfiol)**
Bydd y Pennaeth*, neu unigolyn arall wedi ei ddynodi gan yr ysgol, yn ymchwilio i'ch cwyn ac yn cyfarfod gyda chi. O fewn 10 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr, cewch lythyr gyda'r canlyniad.

**Cwyn wedi'i datrys**

**Cwyn heb ei datrys**

**Cam C (Ffurfiol)**
Ysgrifennwch at Gadeirydd y Llywodraethwyr** o fewn 5 diwrnod ysgol.

Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu yn gwrando ar eich cwyn o fewn 15 diwrnod ysgol o dderbyn eich llythyr.

Cewch wybod y canlyniad o fewn 10 diwrnod ysgol.

**Cwyn wedi'i datrys**

*Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r pennaeth, dylech ysgrifennu at gadeirydd y llywodraethwyr.
**Os yw'r gŵyn am gadeirydd y llywodraethwyr, dylech ysgrifennu at yr is-gadeirydd.
Targedau yw'r holl derfynau amser ac maent yn hyblyg; ond mae o fantais i bawb i gŵyn gael ei datrys cyn gynted â phosibl.

## Atodiad B: Ffurflen gwyno enghreifftiol

Y person a brofodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon fel arfer. Os ydych chi'n gwneud cwyn ar ran rhywun arall, llenwch Adran B hefyd. Sylwer, cyn bwrw iddi â'r gŵyn, y bydd yn rhaid i ni fod yn fodlon bod gennych chi awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn sydd dan sylw. Os ydych chi'n ddisgybl, bydd yr ysgol yn eich helpu i gwblhau'r ffurflen hon, bydd yn ei hegluro wrthoch chi a bydd yn rhoi copi i chi ar ôl ei chwblhau.

| **ADRAN A: Amdanoch chi** | |
|---|---|
| Enw(au) cyntaf: | |
| Cyfenw: | |
| Teitl | Mr / Mrs / Miss / Ms / Arall: |
| Cyfeiriad: | |
| Cod post: | |
| Rhif ffôn: | |
| Rhif ffôn symudol: | |
| Cyfeiriad e-bost: | |
| Sut ydych chi'n dymuno i ni gysylltu â chi? | |
| **Adran B: Os ydych chi'n gwneud y gŵyn ar ran rhywun arall** | |
| Eu henw llawn nhw: | |
| Cyfeiriad: | |
| Beth yw eich perthynas â nhw? | |
| Pam eich bod chi'n gwneud cwyn ar eu rhan? | |
| **Adran C: Ynglŷn â'ch cwyn**<br>Parhewch â'ch atebion ar ddarnau eraill o bapur os oes angen | |
| Enw'r ysgol rydych chi'n gwneud cwyn amdani: | |

| Beth maen nhw wedi ei wneud o’i le neu heb ei wneud yn eich barn chi? |
| --- |
| |
| Pryd ddaethoch chi i wybod am y broblem yn gyntaf? |
| |
| Os oes mwy na thri mis ers i chi ddod i wybod am y broblem yn gyntaf, nodwch y rheswm nad ydych chi wedi cwyno cyn hyn. |
| |

| Disgrifiwch sut rydych wedi cael eich effeithio. |
| --- |
| |
| Yn eich barn chi, beth ddylid ei wneud i unioni'r sefyllfa? |
| |
| Ydych chi wedi dweud eich pryder neu'ch cwyn wrth aelod o staff yn barod? Os felly, rhowch wybodaeth fras am sut a phryd y gwnaethoch chi hynny. |
| |

| Adran D: Datganiad Preifatrwydd |
|---|
| Mae Ysgol Glan Clwyd yn rheolydd data ac yn gyfrifol am brosesau data personol.<br>Mae'r categorïau o ddata personol rydyn ni'n eu prosesu yn cynnwys:<br>• gwybodaeth sy'n datgelu pwy yw pobl a manylion cyswllt (e.e. enw, cyfeiriad, rhif ffôn a chyfeiriad e-bost)<br>• manylion penodol eich cwyn<br>Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth hon i:<br>• ein galluogi ni i gynnal ymchwiliadau i'ch cwyn<br>• darparu ymateb a chytuno ar gamau gweithredu priodol<br>Gall y wybodaeth sy'n cael ei phrosesu ddeillio o:<br>• gŵyn sydd wedi'i gwneud gennych chi neu unigolyn arall<br>• systemau a chronfeydd data'r ysgol<br>• gwybodaeth sy'n cael ei darparu gan unigolion eraill<br>• unrhyw recordiadau/delweddau/teledu cylch caeedig perthnasol<br>Mewn rhai amgylchiadau, efallai y bydd angen casglu gwybodaeth amdanoch chi gan sefydliadau eraill, gan gynnwys:<br>• Yr awdurdod lleol<br>Wrth ystyried eich cwyn, efallai y byddwn ni'n rhannu eich gwybodaeth â:<br>• Pwyllgor cwynion y corff llywodraethu<br>• Uwch aelodau o staff a staff allweddol<br>Lle bo hynny'n briodol / pan mae eich cwyn yn cael ei huwchgyfeirio, efallai y byddwn ni'n rhannu eich gwybodaeth gyda:<br>• Panel/swyddog ymchwilio<br>• Cyngor Sir Ddinbych / yr awdurdod addysg lleol<br>**Sail gyfreithiol i brosesu data**<br>Dan y GDPR, y sail gyfreithiol rydyn ni'n dibynnu arni i brosesu gwybodaeth at y dibenion uchod yw ymgymryd â thasg sy'n cael ei gwneud er budd y cyhoedd ac i arfer awdurdod swyddogol neu lle mae rhwymedigaeth gyfreithiol arnom ni i brosesu. Ar ben hynny, mewn perthynas ag unrhyw 'ddata categori arbennig', lle mae'r prosesu'n angenrheidiol am resymau o fudd cyhoeddus sylweddol; neu lle'r ydym wedi cael caniatâd clir a phenodol.<br>**Eich hawliau chi**<br>Mewn amgylchiadau penodol, mae gennych chi hawliau dan gyfraith diogelu data mewn perthynas â'ch data personol, gan gynnwys yr hawl i dderbyn copi o'r data personol rydyn ni'n ei gadw amdanoch chi.<br>Am ragor o wybodaeth ynglŷn â sut rydyn ni'n prosesu data personol, gan gynnwys sut i fynegi pryderon am y ffordd rydyn ni wedi trin eich data personol, darllenwch ein hysbysiad preifatrwydd ar wefan yr ysgol – Hysbysiad Prefiatrwydd. |

| | |
|---|---|
| Llofnod yr un sy'n cwyno: | |
| Dyddiad: | |

| Os ydych chi'n gwneud cwyn ar ran rhywun arall: | |
|---|---|
| Llofnod: | |
| Dyddiad: | |

**Anfonwch y ffurflen hon ac unrhyw ddogfennau i ategu eich cwyn at:**
Ceri Davies – ceri.davies@ysgolglanclwyd.cymru

| **AT DDEFNYDD SWYDDOGOL YN UNIG** | |
|---|---|
| Dyddiad anfon cydnabyddiaeth: | |
| Gan bwy: | |
| Cwyn wedi'i hatgyfeirio at: | |
| Dyddiad: | |