



Polisi Cwynion Ysgolion

Mae'r Polisi hwn wedi cael ei gytuno gan y cymdeithasau proffesiynol ac Undebau Llafur canlynol sy'n cynrychioli Athrawon, Penaethiaid a Staff Cefnogi:

GMB, Unsain, Cymdeithas Genedlaethol yr Ysgolfeistri ac Undeb yr Athrawesau (NASUWT), Undeb Cenedlaethol yr Athrawon (NUT), Cymdeithas Genedlaethol y Prifathrawon (NAHT), Voice, Undeb Cenedlaethol Athrawon Cymru (UCAC)

Mae'r polisi hwn wedi'i fabwysiadu gan gorff llywodraethu (NODWCH ENW'R YSGOL YMA) ar (NODWCH Y DYDDIAD YMA).

Mae'r polisi hwn yn cynnwys pob gweithiwr a leolir mewn ysgol.

Cyngor Sir Powys County Council

Polisi Cwynion Ysgolion Powys

Cynnwys

1.	Datganiad Polisi	3
2.	Beth yw cwyn?	4
3.	Diben y Polisi	4
4.	Cwmpas y Polisi a'r Weithdrefn.....	4
5.	Rolau a Chyfrifoldebau	5
5.1	Y Corff Llywodraethu	5
5.2	Penaethiaid/ Rheolwyr	5
5.3	Gweithwyr	5
6.	Egwyddorion Cyffredinol	5
7.	Cyfryngu	6
8.	Gweithdrefn Gwyno	8
8.1	Cam Anffurfiol	8
8.2	Cam Ffurfiol	9
8.3	Cam Apelio	10
8.4	Cyflwyno Cwyn yn erbyn Pennaeth	11
8.5	Cyflwyno Cwyn yn erbyn Pwyllgor y Corff Llywodraethu	12
8.6	Cyflwyno cwyn yn erbyn y Corff Llywodraethu llawn/Cadeirydd y Corff Llywodraethu	13
8.7	Cwyn a gyflwynir gan Bennaeth	13
9.	Cwyn ac Achosion Disgyblu yn Gorgyffwrdd	14
10.	Cwynion a gyflwynir gan gyn-weithwyr	14
11.	Cwynion Casgliadol	14
12.	Cwynion a Chwythu'r Chwiban.....	15
ATODIAD 1	- Nodyn cyfarwyddyd ar gyfer Penaethiaid / Rheolwyr Llinell	16
ATODIAD 2	– Nodiadau cyfarwyddyd i weithwyr	20
ATODIAD 3	- Ffurflen Gwyno	22

Hanes y Polisi

Dyddiad y Polisi	Crynodeb o'r newidiadau	Cyswllt	Fersiwn/ Dyddiad Gweithredu	Dyddiad Adolygu
Medi 2023	Polisi newydd	AD	1	Medi 2028

1. Datganiad Polisi

Mae'r polisi hwn a'r gweithdrefnau a gynhwysir oddi mewn iddo yn berthnasol i bob gweithiwr a gyflogir yn yr Ysgol hon. Bydd gweithwyr a gyflogir gan Gyngor Sir Powys yn uniongyrchol, megis gweithwyr Arlwygo a Glanhau, yn cael eu gwasanaethu gan bolisi Cwynion Cyngor Sir Powys.

Mae'r Corff Llywodraethu wedi mabwysiadu'r weithdrefn a ddynodir yn y ddogfen hon ac wedi cofnodi'r mabwysiadu yn y cofnodion. Bydd y Corff Llywodraethu yn sicrhau fod y Polisi hwn ar gael yn rhwydd i reolwyr a staff yn yr ysgol.

Mae'r ysgol yn hyrwyddo amgylchedd gwaith positif ac wedi datblygu polisïau a gweithdrefnau i gefnogi hyn. Fodd bynnag, cydnabyddir y bydd gan weithwyr bryderon, problemau, neu gwynion o bryd i'w gilydd am agwedd o'u cyflogaeth. Gallai cwyn, er enghraifft, gynnwys pryderon am y gwaith mae'r gweithiwr yn ei wneud neu broblem yn eu hamgylchedd gwaith. Mae'r polisi hwn wedi cael ei ddatblygu i gefnogi gweithwyr sy'n teimlo fod ganddynt gŵyn.

Mae gweithdrefnau cwyno yn angenrheidiol i hyrwyddo tegwch ac urddas yn y gwaith a chytgord o fewn perthnasoedd staff. Mae hawl gan bob gweithiwr i gyflwyno cwyn am fater sy'n ymwneud â'u cyflogaeth. Caiff y mwyafrif o gwynion arferol, fodd bynnag, eu datrys orau'n anffurfiol lle bynnag y bo hynny'n bosibl.

Mae'r polisi hwn yn darparu mecanwaith clir a phenodol i weithwyr ddatrys eu cwyn yn gyflym, yn deg ac yn gyson, er mwyn helpu i gynnal perthnasoedd gwaith effeithiol. Ni fydd gweithwyr yn cael eu trin yn llai ffafriol na'n dioddef unrhyw niwed i'w cyflogaeth, o ganlyniad i gyflwyno cwyn dan y weithdrefn hon.

Wrth ddatblygu'r polisi a'r weithdrefn hon, rhoddwyd ystyriaeth i God Ymarfer Statudol ACAS ar gwynion, a ddylunir i helpu cyflogwyr, gweithwyr a'u cynrychiolwyr i ddelio gyda sefyllfaoedd o gyflwyno cwynion yn y gweithle.

2. Beth yw cwyn?

Diffiniad: Pryder, problem neu achwyniad a gyflwynir gan weithiwr i'w cyflogwr yw cwyn. Gall cwyn, er enghraifft, fod ynglŷn â gwaith, amodau a thelerau cyflogaeth, perthnasoedd gwaith, amgylchedd gwaith y gweithiwr, ac ati.

3. Diben y Polisi

Diben y Polisi hwn yw:

- cefnogi Llywodraethwyr/Penaethiaid, rheolwyr a gweithwyr i ddatrys materion cwyno yn brydlon ac yn effeithiol.
- annog cyfathrebu agored rhwng Penaethiaid/rheolwyr a gweithwyr i gynorthwyo gyda datrys materion cwyno yn anffurfiol ac yn gynnar lle bo hynny'n bosibl.
- sicrhau fod gweithdrefn deg, rhesymol a chyson yn cael ei mabwysiadu ar gyfer pob cwyn.

4. Cwmpas y Polisi a'r Weithdrefn

- 4.1 Mae'r Polisi a'r Weithdrefn Gwynion yn berthnasol i holl weithwyr yr ysgol.
- 4.2 Lle nad oes cwyn gan weithiwr ond mae'n dymuno cyflwyno pryder, efallai y byddai'n fwy priodol ei gyflwyno dan Bolisi Chwythu'r Chwiban neu'r Polisi Gwrth-dwyll.
- 4.3 Nid bwriad y Polisi Cwynion Ysgolion yw cael ei ddefnyddio i gyflwyno mater o ran cyflog a graddfeydd. Dylid cyflwyno'r materion hyn gyda Rheolwr Llinell y gweithwyr a dylid cyfeirio at bolisi cyflogau'r ysgolion.
- 4.4.1 Mae gwahaniaethu, aflonyddu, fictimeiddio a bwlio yn gyfystyr â chamymddwyn a ellir cael ei ystyried yn gamymddwyn difrifol gan ddibynnu ar natur a maint yr ymddygiad. Bydd camymddwyn o'r fath yn cael ei drafod dan Bolisi Disgyblu'r Ysgol. Os oes problem gan weithiwr gyda materion o'r fath o fewn yr ysgol, yna dylid cael sgwrs gyda'r rheolwr llinell, neu unigolyn priodol arall, yn y lle cyntaf. Gallai unigolyn priodol arall fod yn rheolwr eich rheolwr llinell megis Cadeirydd y Llywodraethwyr neu'r Llywodraethwr Lles. Gall Adnoddau Dynol (AD) eich cefnogi wrth ddynodi pwy yw'r unigolyn mwyaf priodol os oes gennych broblem gyda'ch rheolwr llinell uniongyrchol.
- 4.4.2 Nid yw'r Polisi Cwynion hwn yn darparu mecanwaith pellach i apelio ar faterion sydd eisoes yn cael eu trafod gan bolisiau eraill mwy priodol, megis y Polisi Disgyblu, y Polisi Medrusrwydd Perfformiad na'r Polisi Diswyddiadau a Rheoli Newid.

5. Rolau a Chyfrifoldebau

5.1 Y Corff Llywodraethu

- 5.1.1 Y Corff Llywodraethu sy'n gyfrifol am gymeradwyo'r polisi cyflogaeth hwn ar gyfer yr ysgol.
- 5.1.2 Bydd y Corff Llywodraethu yn sefydlu Pwyllgor Cwynion i ddelio gyda chwynion Penaethiaid a Phwyllgor Apeliadau Cwynion i ddelio gyda chwynion sydd eisoes wedi'u clywed gan y Pennaeth neu unigolyn enwebedig arall. Ni all unrhyw aelod Pwyllgor eistedd ar bwyllgor lle maent wedi cael cyswllt blaenorol yn y mater. Rhaid cael o leiaf tri Llywodraethwr ar bwyllgor ac ni ddylent gynnwys cynrychiolwyr staff.
- 5.1.3 Mae'r Corff Llywodraethu yn gyfrifol am oruchwylio cymhwyso'r polisi hwn yn deg ac yn gyson gan sicrhau fod gweithdrefnau lleol ar waith i reoli materion cwyno.

5.2 Penaethiaid/Rheolwyr

- 5.2.1 Mae Penaethiaid/Rheolwyr yn gyfrifol am gymhwyso'r polisi hwn yn deg ac yn gyson gan sicrhau fod gweithdrefnau lleol ar waith i reoli materion cwyno.
- 5.2.2 Ceisiwch annog cyfathrebu agored ac effeithiol gyda gweithwyr, gan alluogi gweithwyr i leisio unrhyw bryderon neu broblemau a all effeithio ar eu gwaith.
- 5.2.3 Sicrhewch fod pob gweithiwr yn ymwybodol o'r Polisi Cwynion, yn cael mynediad ato ac yn ei ddeall.
- 5.2.4 Ewch ati i drin a thrafod materion yn anffurfiol, yn y lle cyntaf, lle bynnag y bo hynny'n bosibl.
- 5.2.5 Ewch ati i fabwysiadu dull teg a chyson wrth ddelio gyda materion cwyno.
- 5.2.6 Cynhaliwch gofnodion ysgrifenedig cywir am unrhyw faterion/achosion o gwyno a sicrhau fod cyfrinachedd yn cael ei gynnal.

5.3 Gweithwyr

- 5.3.1 Cyfathrebwch unrhyw bryderon neu broblemau a all effeithio ar waith i'r rheolwr llinell/Pennaeth heb oedi.
- 5.3.2 Sicrhewch eu bod yn ymwybodol o'r Polisi Cwynion ac yn ei ddeall.
- 5.3.3 Ewch ati'n weithgar i gymryd rhan yn y broses gwyno.

6. Egwyddorion Cyffredinol

Dylid cynnal yr egwyddorion canlynol trwy gydol y broses gwyno:

- 6.1 Dylai Llywodraethwyr, Penaethiaid/rheolwyr, a gweithwyr geisio datrys cwynion yn anffurfiol bob tro cyn dechrau'r Polisi Cwynion Ysgolion.
- 6.2 Mae'n hanfodol fod egwyddorion tegwch ac urddas sylfaenol yn cael eu dilyn wrth drafod achosion cwyno, a rhaid eu trafod mewn modd rhesymol.

- 6.3 Dylai Penaethiaid/rheolwyr, Llywodraethwyr a gweithwyr weithredu'n gyson a gyda chywirdeb a gonestrwydd trwy gydol y broses gwyno.
- 6.4 Dylai Penaethiaid/rheolwyr, Llywodraethwyr a gweithwyr gyflwyno a delio gyda materion cwyno yn brydlon ac ni ddylid oedi cyfarfodydd, penderfyniadau na chadarnhau penderfyniadau yn afresymol. Dylid cyflwyno'r diweddaraf mewn dull amserol i bob gweithiwr sy'n gysylltiedig â'r achos am sut mae'r broses yn mynd rhagddo.
- 6.5 Dylid caniatáu cynrychiolydd i fynd fel cydymaith gyda gweithwyr i unrhyw gyfarfod cwyno ffurfiol. Gall hyn fod yn gynrychiolydd undeb llafur, swyddog a gyflogir gan undeb llafur neu gydweithiwr, yn amodol ar y cydweithiwr hwnnw ddim yn cael unrhyw gysylltiad â'r gŵyn.
- 6.6 Dylid cynnal pob cyfarfod yn gyfrinachol ac ar adeg ac mewn lle sy'n rhesymol i'r gweithiwr ac unrhyw unigolyn sy'n dod fel cydymaith gyda hwy. Os oes unrhyw ofynion arbennig gan unrhyw un sy'n mynychu'r cyfarfod, dylent roi gwybod i drefnydd y cyfarfod cyn y cyfarfod, a bydd addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud, lle bo hynny'n briodol.
- 6.7 Diben pob cyfarfod trwy gydol y broses gwyno yw ceisio datrys y gŵyn yn foddhaol. Dylai pawb sy'n ymwneud â delio gyda'r gŵyn sicrhau fod trafodaethau'n agored ac yn adeiladol.
- 6.8 Dylid cynnal unrhyw ymarferion canfod ffeithiau angenrheidiol i sefydlu ffeithiau'r achos.
- 6.9 Dylid caniatáu i weithiwr apelio yn erbyn unrhyw benderfyniad ffurfiol a wnaed.
- 6.10 Dylai Penaethiaid/rheolwyr a Llywodraethwyr gadw cofnod ysgrifenedig o unrhyw achos cwyno maen nhw'n delio â hwy. Dylid trin cofnodion o'r fath fel rhai cyfrinachol a'u cadw yn unol â'r Rheoliad GDPR.
- 6.11 Lle mae cwyn penodol wedi cael ei thrafod dan y polisi Cwynion ffurfiol, ni ellir cyflwyno'r un gŵyn unwaith eto ar ddyddiad diweddarach. Mae'r ddarpariaeth hon yn sefyll hyd yn oed lle mae gweithiwr yn teimlo nad yw cwyn wedi cael ei datrys hyd at eu bodlonrwydd.
- 6.12 Lle nad yw hi'n briodol i gynnal cyfarfodydd wyneb yn wyneb dan y weithdrefn hon, bydd y broses yn cael ei chynnal o bell, a bydd y weithdrefn yn parhau'n deg ac yn rhesymol.
- 6.13 Bydd cofnod ysgrifenedig o'r holl gyfarfodydd a gynhelir dan y polisi hwn yn cael ei wneud, naill ai gan yr unigolyn sy'n cynnal y cyfarfod neu gan yr unigolyn ychwanegol a drefnir i gymryd nodiadau neu drawsgrifio'r cyfarfod. Dan rai amgylchiadau cyfyngedig, efallai y ceir cytundeb i recordio'r cyfarfod yn electronig, er enghraifft, lle mae'n addasiad rhesymol i weithiwr ag anabledd.
- 6.14 Dylid defnyddio'r polisi hwn ar y cyd gyda'r Pecyn Cymorth Cwynion.

7. Cyfryngu

- 7.1 Dylai Penaethiaid/rheolwyr, Llywodraethwyr a gweithwyr ymdrechu bob tro i geisio datrys materion cwyno yn y gweithle. Lle nad yw hyn yn bosibl, dylent ystyried defnyddio trydydd parti annibynnol sydd yn gyfryngwr hyfforddedig yn ddelfrydol i helpu datrys y broblem. Gall fod yn ddefnyddiol i ystyried cyfryngu ar unrhyw gam yn ystod y broses gwyno. Rhaid cytuno ar gyfryngwr trydydd parti annibynnol gan y ddau barti cyn y bydd y broses yn cychwyn.

- 7.2 Mae cyfryngu gan drydydd parti yn wirfoddol a'i nod yw cynnig cefnogaeth lle mae dau o bobl wedi cyrraedd cyfyngder neu'n methu gwerthfawrogi safbwynt y llall i gyrraedd at ateb. Gall cyfryngu fod yn briodol ar unrhyw adeg yn ystod y broses gwyno anffurfiol neu ffurfiol.
- 7.3 Efallai y bydd yn briodol fod cyfryngu anffurfiol yn cael ei ddefnyddio ar gam cynnar a gellir ei gynnal gan gydweithiwr niwtral dan gyfarwyddyd y Pennaeth neu'r Pwyllgor Cwynion mewn cwyn sy'n cynnwys y Pennaeth.
- 7.4 Os yw'r mater yn un o anghytundeb neu wrthdaro gyda chydweithwyr/rheolwyr llinell, byddai disgwyl i'r unigolion dan sylw fel arfer i fod wedi ymdrechu i ddatrys y mater rhyngddynt eu hunain, neu gyda help eu rheolwr/cydweithiwr niwtral. Lle nad yw hyn yn digwydd nac wedi bod yn llwyddiannus, efallai y byddant yn cael eu hannog i gynnwys cyfryngwr annibynnol.
- 7.5 Rôl cyfryngu yw helpu pobl mewn anghydfod i ddod o hyd i ateb i'r broblem sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr. Bydd y cyfryngwr yn helpu'r ddau barti i ddod o hyd i atebion eu hunain er mwyn symud ymlaen trwy hwyluso trafodaeth rhyngddynt. Bydd y cyfryngwr yn rheoli'r broses hon, ond cyfrifoldeb yr unigolion sy'n gysylltiedig yw gweithio gyda'i gilydd a chymryd atebolrwydd am geisio canfod ateb i'r sefyllfa.
- 7.6 Egwyddorion cyfryngu yw:
- rhaid i'r partïon fod mewn cytundeb i ddefnyddio'r dull hwn i ddatrys y sefyllfa.
 - mae datrys problemau yn gydweithredol i gyrraedd ateb sy'n gweithio yn dderbyniol i'r ddau barti.
 - canolbwyntio ar y dyfodol, gan bwysleisio perthynas waith bositif yn y dyfodol, yn hytrach na rhoi bai am y gorffennol.
 - credu fod cyfathrebu yn aml yn allwedd i ddatrys anghydfodau yn y gweithle.

Mae cyfryngu yn gyfrinachol, sy'n golygu na ellir dibynnu ar bopeth a ddywedir yn ystod cyfryngu os yw'r mater yn symud ymlaen tuag at weithrediadau ffurfiol yn y dyfodol. Nid yw cynrychiolaeth yn briodol yn ystod cyfryngu, gan mai cyfrifoldeb y partïon dan sylw yw cael trafodaeth agored a gonest heb bartïon eraill sy'n bresennol yn aflonyddu ar hyn.

- 7.7 Ni fydd cofnod ysgrifenedig o'r drafodaeth a gynhelir yn ystod cyfryngu, heblaw am nodiadau a gymerir gan gyfryngwyr er eu defnydd eu hunain yn ystod cyfryngu.

Bydd y cyfryngwr fodd bynnag yn:

- ysgrifennu at y partïon dan sylw, gan ddynodi'r prif feysydd pryder a'r hyn y maent wedi cytuno iddynt, ac fe fydd gofyn iddynt arwyddo hyn a'i ddychwelyd at y cyfryngwr.
- rhoi gwybod i'r rheolwr cyfeirio unwaith y bydd y cyfryngu wedi'i gyflawni.
- lle mae un o'r partïon yn gwrthod parhau i gymryd rhan mewn cyfryngu neu fod y cyfryngu heb ei gwblhau am unrhyw reswm, bydd y cyfryngwr yn rhoi gwybod i'r rheolwr cyfeirio, a fydd yn ei dro yn cyflwyno eu penderfyniadau terfynol a'u camau gweithredu ar gyfer datrysiad.

8. Gweithdrefn Gwyno

Cyn defnyddio'r weithdrefn hon, dylai gweithwyr gyflwyno eu pryderon yn uniongyrchol i'r unigolyn perthnasol, os yn briodol, ac o bosibl gyda chefnogaeth oddi wrth eu Rheolwr Llinell.

Tra bo datrys cwynion yn anffurfiol yn cael ei annog, cydnabyddir nad yw hyn bob amser yn bosibl neu'n briodol, er enghraifft lle mae'r cwyn yn ymwneud â mater difrifol megis gwahaniaethu. O ganlyniad i hynny, os nad yw'r broses anffurfiol yn datrys materion nac yn briodol, dylid cyflwyno cwyn ffurfiol dan y weithdrefn hon.

8.1 Cam Anffurfiol

- 8.1.1 Os yw'r mater yn parhau heb ei ddatrys yn dilyn trafodaeth gychwynnol gyda chydweithiwr, yna gall y gweithiwr gael mynediad at y weithdrefn gwyno anffurfiol.
- 8.1.2 Bydd crynodeb o'r drafodaeth anffurfiol yn cael ei chadw yn dilyn unrhyw gyfarfod anffurfiol.
- 8.1.3 Dylid gwneud y gŵyn anffurfiol gan ddefnyddio'r ffurflen yn Atodiad 3 o fewn y Polisi Cwynion.
- 8.1.4 Unwaith y bydd y mater wedi'i rhoi gerbron sylw'r Rheolwr Llinell/Pennaeth, fe fyddant yn trefnu i'r gŵyn anffurfiol gael ei dyrannu i unigolyn priodol. Nid y Pennaeth fydd yr unigolyn priodol fel arfer yn ystod y cam hwn.

Bydd yr unigolyn priodol yn cwrdd â'r gweithiwr sydd wedi cyflwyno'r gŵyn cyn gynted ag sy'n bosibl er mwyn:

- sefydlu beth yw'r broblem.
 - sefydlu pa gamau, os o gwbl, sydd eisoes wedi'u cymryd i ddatrys materion.
 - sefydlu beth fydd yr ateb a awgrymir gan y gweithiwr i'r broblem (heb gytuno mai dyma fydd y deiliant terfynol).
 - ystyried camau gweithredu priodol i ddatrys y mater.
 - cytuno ar amserlenni ac adolygu.
 - trafod a chytuno ar amserlenni er mwyn cynnal unrhyw waith canfod ffeithiau cefndirol a/neu adborth i'r unigolyn am benderfyniadau neu ddeilliannau a gyrhaeddwyd.
 - ystyried os byddai cyfryngu yn briodol i ddatrys y gŵyn.
 - lle mae'r gŵyn yn cynnwys honiadau yn erbyn cydweithiwr, rhaid cynnal cyfarfod gyda'r cydweithiwr i roi gwybod iddynt am yr honiadau a dogfennu eu safbwynt hwy.
 - lle mae'r gŵyn yn cynnwys honiadau yn erbyn cydweithiwr, rhaid gwirio'r ffeithiau hefyd yn erbyn unrhyw wrth-honiad ac efallai y bydd cwyn ar wahân neu broses arall, os yn angenrheidiol, yn briodol.
- 8.1.5 Pan fydd y camau uchod wedi cael eu cyflawni, gall yr unigolyn a benodir trafod eu canfyddiadau wedi hynny a chyflwyno'r deiliant i'r gweithiwr a gyflwynodd y gŵyn.
 - 8.1.6 Dylai'r unigolyn a benodir sicrhau fod unrhyw atebion a gytunir yn cael eu dogfennu, eu gweithredu a'u monitro, a bydd arolygon rheolaidd yn cael eu cynnal lle bo hynny'n briodol.

- 8.1.7 Dylid cadarnhau deilliannau yn ysgrifenedig at y partïon dan sylw o fewn 14 diwrnod, a dylid cadw copïau ar ffeil bersonol yr unigolyn.
- 8.1.8 Bydd yr holl bartïon, gan gynnwys yr achwynnwyr, yn cael eu hatgoffa fod rhaid delio gyda'r gŵyn yn gyfrinachol. Gall methu â chydymffurfio gyda hyn arwain at gamau gweithredu disgyblu yn cael eu cymryd yn erbyn unrhyw gydweithiwr sy'n torri cyfrinachedd.
- 8.1.9 Yn ystod unrhyw un o'r camau cwyno, efallai y bydd achlysuron lle bydd unrhyw barti sy'n gysylltiedig â'r broses yn sâl neu'n absennol o'r gwaith am resymau eraill ac na fyddant yn gallu mynychu unrhyw gyfarfodydd. Os mai dyma yw'r achos, dylid gwneud trefniadau eraill i'r gweithiwr gyflwyno gwybodaeth a thystiolaeth, er enghraifft yn ysgrifenedig neu dros MS Teams.

8.2 Cam Ffurfiol

- 8.2.1 Pan nad yw'n bosibl nac yn briodol i ddatrys cwyn yn anffurfiol, dylai gweithwyr gyflwyno'r mater yn ffurfiol a dylid dilyn y Weithdrefn Gwyno ffurfiol y manylir arni isod:
- 8.2.2 Er mwyn cyflwyno cwyn ffurfiol, rhaid i weithiwr cyflwyno datganiad ysgrifenedig i'r rheolwr llinell / Pennaeth heb oedi afresymol (cyhyd â nad yw eu Pennaeth/ rheolwr yn destun y gŵyn). Lle bynnag y bo hynny'n bosibl, dylid gwneud y gŵyn gan ddefnyddio'r ffurflen sydd wedi'i hatodi yn Atodiad 3 o fewn y Polisi Cwynion. Rhaid i'r datganiad ysgrifenedig nodi natur y gŵyn a manylu ar sut y byddai'r gweithiwr yn hoffi i'r gŵyn gael ei datrys.
- 8.2.3 Lle nad yw'n eglur os mai bwriad datganiad ysgrifenedig yw cael ei drin fel cwyn, dylai derbynnydd y datganiad ysgrifenedig geisio egluro hyn heb oedi afresymol.
- 8.2.4 Dylai'r rheolwr llinell/Pennaeth neu swyddog arall a benodir i archwilio'r gŵyn drefnu cyfarfod cwynion ffurfiol i'w gynnal heb oedi afresymol, wedi i'r gŵyn gael ei derbyn.
- 8.2.5 Dylid hysbysu gweithwyr o'u hawl i gael 'cydymaith' gyda hwy yn y cyfarfod cwyno ffurfiol. Gall y cydymaith a ddewisir fod yn gydweithiwr gwaith, cynrychiolydd undeb llafur neu'n swyddog a gyflogir gan undeb llafur.
- 8.2.6 Dylai swyddogion archwilio cwynion, gweithwyr a'u cymdeithion wneud pob ymdrech i fynychu'r cyfarfod cwyno.
- 8.2.7 Yn y cyfarfod bydd y swyddog archwilio cwynion yn ceisio:
- sefydlu beth yw'r broblem.
 - sefydlu pa gamau, os o gwbl, sydd eisoes wedi'u cymryd i ddatrys materion.
 - sefydlu beth yw'r ateb a awgrymir gan y gweithiwr i'r broblem (heb gytuno mai dyma fydd y deiliant terfynol).
 - ystyried y camau gweithredu priodol i ddatrys y mater.
 - cytuno ar amserlenni ac arolwg.
 - trafod a chytuno ar amserlenni ar gyfer cynnal unrhyw waith canfod ffeithiau cefndirol a/neu adborth i'r unigolyn am benderfyniadau neu ddeilliannau a wnaed.
 - ystyried os byddai cyfryngu yn briodol i ddatrys y gŵyn.
 - lle mae'r gŵyn yn cynnwys honiadau yn erbyn cydweithiwr, rhaid cynnal cyfarfod gyda'r cydweithiwr i'w hysbysu am yr honiadau a dogfennu eu safbwynt.

- Lle mae'r gŵyn yn cynnwys honiadau yn erbyn cydweithiwr, dylid hefyd archwilio unrhyw wrth-honiad yn llawn ac ymateb iddo fel rhan o'r ymateb i'r gŵyn.

8.2.8 Dylid rhoi ystyriaeth i ohirio cyfarfod y gŵyn ar gyfer unrhyw broses canfod ffeithiau a all fod yn angenrheidiol, a dylid cynnal y broses canfod ffeithiau heb unrhyw oedi afresymol. Yna dylid ail-drefnu'r cyfarfod heb oedi afresymol ac o fewn amserlen a gytunir gyda'r gweithiwr.

8.2.9 Yn ystod y cam ffurfiol, dylai'r achwynnwr a'r ymatebwr roi gwybod i'r swyddog archwilio am enwau unrhyw dystion yr hoffent eu cyflwyno a darparu rheswm pam y byddent yn hoffi i'r swyddog archwilio siarad gyda'r unigolion hyn. Yn ystod y cam ffurfiol, dylai'r archwiliwr gyfweld y dystion perthnasol fel rhan o'r broses. Mae awdurdod gan y swyddog archwilio i benderfynu pwy y byddant yn eu cyfweld fel rhan o'u hymarferiad canfod ffeithiau. Dylai'r ysgol ryddhau dystion ar gyfer y diben hwn a chaiff dystion eu diogelu rhag dioddef unrhyw niwed o ganlyniad i ymgysylltu gyda'r broses.

8.2.10 Unwaith y bydd yr ymarferiad canfod ffeithiau wedi'i gwblhau, gall swyddog sy'n archwilio'r gŵyn gwrdd â'r gweithiwr i gadarnhau'r canfyddiadau a'r deilliant. Bydd hyn yn cael ei ddilyn i fyny yn ysgrifenedig ac yn cynnwys yr hawl i apelio. Bydd y llythyr yn cael ei anfon o fewn 7 diwrnod o'r cyfarfod deilliant.

8.2.11 Lle mae'r mater yn un o wrthdaro gyda chydweithwyr/rheolwyr llinell, gall fod yn argymhelliad gan y broses ffurfiol y dylid gofyn i'r partïon fynychu neu y gallent elwa o gyfryngu.

8.2.12 Bydd yr holl bartïon, gan gynnwys yr achwynnwr, yn cael eu hatgoffa fod rhaid delio gyda'r gŵyn yn gyfrinachol. Gall methu â chydymffurfio gyda hyn arwain at gamau disgyblu yn cael eu cymryd yn erbyn unrhyw weithiwr sy'n torri cyfrinachedd.

8.2.13 Yn ystod unrhyw un o'r camau cwyno, efallai y bydd achlysuron lle bydd unrhyw barti sy'n gysylltiedig â'r broses yn sâl neu'n absennol o'r gwaith am resymau eraill ac na fyddant yn gallu mynychu unrhyw gyfarfodydd. Os mai dyma yw'r achos, dylid gwneud trefniadau eraill i'r gweithiwr gyflwyno gwybodaeth a thystiolaeth, er enghraifft yn ysgrifenedig neu dros MS Teams.

8.3 Cam Apelio

8.3.1 Os nad yw gweithiwr yn derbyn deilliant/penderfyniad proses canfod ffeithiau'r gŵyn, mae ganddynt hawl i apelio ac mae gofyn iddynt wneud hynny yn ysgrifenedig at Glerc y Llywodraethwyr o fewn 14 diwrnod o dderbyn y llythyr deilliant.

Mae'r rhesymau dros apelio fel a ganlyn:

- Methiant i gydymffurfio gyda'r weithdrefn.
- Amgylchiadau esgusodol na chafodd eu hystyried.
- Tuedd gan yr unigolyn sy'n cynnal yr archwiliad canfod ffeithiau.
- Tystiolaeth newydd a sylweddol yn dod i'r golwg nad oedd ar gael ar adeg yr ymarferiad canfod ffeithiau gwreiddiol a fyddai wedi effeithio ar y penderfyniad.
- Nid yw'r deilliant yn gymesur â'r gŵyn a gyflwynwyd.

Dylai'r llythyr gynnwys y canlynol:

- Crynodeb o'r hyn a ddigwyddodd.
- Datganiad o pam nad oeddynt yn gallu derbyn deilliant y cam ffurfiol.
- Datganiad o'r hyn maen nhw'n teimlo dylai'r ateb fod a pham.

8.3.2 Bydd y Clerc i'r Llywodraethwyr yn gwneud trefniadau ar gyfer y gwrandawriad apelio. Bydd pob ymdrech i glywed yr apêl cyn gynted ag sy'n bosibl a lle bynnag y bo hynny'n bosibl, o fewn 28 diwrnod o'r Clerc yn derbyn llythyr y gweithiwr. Lle bo hynny'n bosibl bydd Adnoddau Dynol (AD) yn cynorthwyo'r Clerc gyda chydlynu casglu'r dogfennau sy'n ofynnol ar gyfer yr Apêl.

Fe fydd hyn cynnwys:

- Set o lythyrau a nodiadau cyfarfodydd blaenorol sydd wedi'u copïo.
- Llythyr apêl y gweithiwr.

8.3.3 Mae hawl gan weithwyr i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gwaith fel cydymaith yn y cyfarfod.

8.3.4 Dylid darparu'r holl ddogfennau i'r Pwyllgor Apeliadau Cwynion o leiaf 5 diwrnod ysgol cyn cynnal gwrandawriad yr apêl. Bydd methu â chydymffurfio gyda hyn yn gallu arwain at y Pwyllgor ddim yn ystyried y wybodaeth yn eu trafodaethau.

8.3.5 Bydd y Pwyllgor Apeliadau Cwynion yn cynnwys o leiaf tri llywodraethwr, gyda hyd at uchafswm o bump. Bydd y Pwyllgor yn ystyried yr amgylchiadau, dilysrwydd ac ymarferoldeb unrhyw ateb a gynigir, ac yn penderfynu a ddylid cynnal yr apêl ai peidio. Argymhellir y dylai'r Pwyllgor ofyn am gyngor AD cyn dod at benderfyniad.

8.3.6 Efallai y bydd y Pwyllgor Apeliadau Cwynion yn dymuno cysylltu â'r partion a gyfwelwyd fel rhan o unrhyw broses canfod ffeithiau ffurfiol ar y gŵyn.

8.3.7 Bydd y gweithiwr yn cael ei hysbysu'n ysgrifenedig am y penderfyniad gan Gadeirydd y Pwyllgor Apeliadau Cwynion o fewn 7 diwrnod o gyfarfod yr apêl.

8.3.8 Gwrandawriad yr apêl yw cam terfynol y weithdrefn gwyno ac mae penderfyniad y Pwyllgor Apeliadau Cwynion yn derfynol.

8.4 Cyflwyno Cwyn yn erbyn Pennaeth

8.4.1 Mewn achos lle mai'r Pennaeth/rheolwr llinell yw testun y gŵyn, dylid cyflwyno datganiad ysgrifenedig i Gadeirydd Corff Llywodraethu'r Ysgol. Bydd Cadeirydd y Corff Llywodraethu'n archwilio'r gŵyn, os yn briodol. Fel arall, dylent benodi archwiliwr priodol. Bydd adroddiad canfod ffeithiau ar y gŵyn yn cael ei gyflwyno i Bwyllgor Cwynion y Corff Llywodraethu a fydd yn ystyried y gŵyn.

8.4.2 Dylid ystyried yr adroddiad canfod ffeithiau ar y gŵyn heb oedi afresymol a dylid rhoi gwybod i'r gweithiwr o flaen llaw.

- 8.4.3 Bydd y Pwyllgor Cwynion yn cynnwys o leiaf tri llywodraethwr, hyd at uchafswm o bump. Bydd y Pwyllgor yn ystyried yr amgylchiadau, dilysrwydd ac ymarferoldeb unrhyw ateb arfaethedig, ac yn penderfynu a ddylid cynnal y gŵyn ai peidio. Argymhellir fod y Pwyllgor yn gofyn am gyngor AD cyn dod at benderfyniad.
- 8.4.4 Efallai y bydd y Pwyllgor Cwynion yn dymuno galw ar y partïon a gyfwelwyd fel rhan o unrhyw broses canfod ffeithiau ffurfiol ar gyfer cwyn.
- 8.4.5 Mae hawl gan weithwyr i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gwaith fel cydymaith yn y cyfarfod.
- 8.4.6 Dylid cyfathrebu deilliant y cyfarfod hwn i'r gweithiwr, yn ysgrifenedig o fewn 7 diwrnod o'r cyfarfod Cwyno. Dylai'r llythyr hwn hysbysu'r gweithiwr hefyd am eu hawl i apelio.
- 8.4.7 Os yw'r gweithiwr yn dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad, rhaid iddynt ddilyn y weithdrefn a ddogfennir dan adran 8.3.

8.5 Cyflwyno Cwyn yn erbyn Pwyllgor y Corff Llywodraethu

- 8.5.1 Os yw'r gŵyn yn erbyn pwyllgor y Corff Llywodraethu, dylai'r gweithiwr gyflwyno eu cwyn yn ysgrifenedig i Gadeirydd y Corff Llywodraethu trwy Glerc y Corff Llywodraethu (neu gynrychiolydd annibynnol enwebedig) a fydd yn trefnu i'r mater gael ei archwilio heb oedi afresymol. Petai Cadeirydd y Corff Llywodraethu yn aelod o'r pwyllgor sy'n destun y gŵyn, dylent enwebu cynrychiolydd arall o'r Corff Llywodraethu i drafod y gŵyn.
- 8.5.2 Dylai'r ymarferiad canfod ffeithiau ar gyfer y gŵyn ddilyn y broses fel yr amlinellir yn adran 8.2.
- 8.5.3 Dylai'r pwyllgor cwynion ystyried canfyddiadau'r gŵyn heb unrhyw oedi afresymol.
- 8.5.4 Dylid cyfathrebu deilliant y cyfarfod hwn i'r pwyllgor, yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod ysgol o gyfarfod y gŵyn. Dylai'r llythyr hwn hefyd roi gwybod i'r pwyllgor am eu hawl i apelio.
- 8.5.5 Os yw'r pwyllgor yn dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad, rhaid iddynt gyflwyno datganiad ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith o dderbyn yr hysbysiad am y penderfyniad.
- 8.5.6 Er mwyn apelio yn erbyn penderfyniad Cadeirydd y Corff Llywodraethu (mewn achosion lle y cyflwynwyd y gŵyn yn erbyn pwyllgor y Corff Llywodraethu), dylai'r pwyllgor gyflwyno'r apêl i Bwyllgor Apeliadau'r Corff Llywodraethu trwy Glerc y Corff Llywodraethu o fewn 5 diwrnod gwaith o dderbyn deilliant ysgrifenedig gwrandawriad y gŵyn.
- 8.5.7 Bydd gwrandawriad gyda'r Pwyllgor Apeliadau'n cael ei gynnal heb oedi afresymol.
- 8.5.8 Mae hawl gan weithwyr i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gwaith fel cydymaith yn y cyfarfod.
- 8.5.9 Dylid cyfathrebu deilliant y cyfarfod hwn i'r pwyllgor, yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod ysgol. Mae penderfyniad y Pwyllgor Apeliadau yn derfynol.

- 8.6 Cyflwyno cwyn yn erbyn y Corff Llywodraethu llawn/Cadeirydd y Corff Llywodraethu
- 8.6.1 Petai cwyn yn cael ei derbyn yn erbyn Corff Llywodraethu llawn ysgol neu Gadeirydd y Corff Llywodraethu, bydd yr ysgol ar y cyd gyda chynghor AD yn edrych ar y dull priodol o edrych ar y gŵyn a'i chlywed o bosibl yn unol ag amgylchiadau unigol yr achos.
- 8.6.2 Bydd y mecanwaith apelio yn cael ei ystyried yn unol ag amgylchiadau pob cwyn ar adeg ei chyflwyno.
- 8.7 Cwyn a gyflwynir gan Bennaeth
- 8.7.1 Er mwyn cyflwyno cwyn ffurfiol, rhaid i Bennaeth gyflwyno datganiad ysgrifenedig i Gadeirydd y Llywodraethwyr heb oedi afresymol, (cyhyd â nad yw Cadeirydd y Llywodraethwyr yn destun y gŵyn). Lle bynnag y bo hynny'n bosibl, dylid gwneud y gŵyn gan ddefnyddio'r ffurflen sydd wedi'i hatodi yn Atodiad 3 o fewn y Polisi Cwynion. Rhaid i'r datganiad ysgrifenedig nodi natur y gŵyn a manylu ar sut y byddai'r gweithiwr yn hoffi gweld y gŵyn yn cael ei datrys.
- 8.7.2 Mewn achos lle mai Cadeirydd y Corff Llywodraethu yw testun y gŵyn, dylid cyflwyno'r datganiad ysgrifenedig i Is-gadeirydd y Corff Llywodraethu neu Lywodraethwr arall.
- 8.7.3 Dylai Cadeirydd y Corff Llywodraethu drefnu i'r gŵyn gael ei harchwilio heb oedi afresymol, wedi i'r gŵyn gael ei derbyn. Bydd cyfarfod y Pwyllgor Cwynion yn cael ei ymgynnull i ystyried y gŵyn. Yn y cyfarfod hwn, bydd Cadeirydd y Corff Llywodraethu yn cyflwyno'r adroddiad canfod ffeithiau. Mewn achos lle mai Cadeirydd y Corff Llywodraethu yw testun y gŵyn, dylid cyflwyno'r adroddiad gan Is-gadeirydd y Corff Llywodraethu neu Lywodraethwr arall).
- 8.7.4 Mae hawl gan Bennaethiaid i gael cynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gwaith fel cydymaith yn y cyfarfod.
- 8.7.5 Yn dilyn y cyfarfod y gŵyn, dylai'r Pwyllgor Cwynion benderfynu ar gam gweithredu i'w gymryd, os o gwbl.
- 8.7.6 Dylai'r Pwyllgor Cwynion trwy Glerc y Corff Llywodraethu hysbysu'r Pennaeth am y penderfyniad, yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith. Dylai'r llythyr, lle bo hynny'n briodol, ddynodi pa gamau gweithredu mae'r Pwyllgor Cwynion yn bwriadu eu cymryd i ddatrys y gŵyn. Dylid rhoi gwybod heb i'r Pennaeth y gallant apelio os nad ydynt yn fodlon gyda'r penderfyniad ac unrhyw gamau gweithredu a gymerwyd.
- 8.7.7 Os yw'r Pennaeth yn dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad, rhaid iddynt gyflwyno datganiad ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod ysgol o dderbyn yr hysbysiad am y penderfyniad. Dylid cyflwyno'r apêl i Glerc y Corff Llywodraethu.
- 8.7.8 Cynhelir gwrandawriad gyda'r Pwyllgor Apeliadau heb oedi afresymol.
- 8.7.9 Dylid cyfathrebu deiliant y gwrandawriad i'r gweithiwr, o fewn 5 diwrnod ysgol. Mae penderfyniad y Pwyllgor Apeliadau yn derfynol.

- 8.7.10 Mewn achosion eithriadol, lle nad oes unrhyw Lywodraethwr yn gallu rhoi barn wrthrychol, mae'r polisi yn caniatáu ar gyfer gwneud cydweithrediad ffurfiol gyda Chorff Llywodraethu arall i glywed y gŵyn.

9. Cwyn ac Achos Disgyblu yn Gorgyffwrdd

- 9.1 Lle mae gweithiwr yn cyflwyno cwyn yn ystod proses ddisgyblu, efallai y bydd y broses ddisgyblu yn cael ei gohirio dros dro i ddelio gyda'r gŵyn. Lle mae materion cwyno a disgyblu yn gysylltiedig, efallai y byddai'n briodol i ddelio gyda'r ddau fater ar yr un tro. Yn unol â Pholisi Disgyblu'r Ysgol, efallai y byddai'n well cwblhau unrhyw apêl cwyno, lle mae cwyn wedi cael ei harchwilio ond yn destun apêl gan y gweithiwr, cyn parhau gyda'r broses ddisgyblu neu ei chwblhau.
- 9.2 Os daw'n amlwg fod gweithiwr sy'n destun camau disgyblu yn cyflwyno cwynion a ystyrir yn rhesymol i fod mewn ewyllys gwael/yn annidwyll, ailadroddus, gwamal, maleisus a/neu drallodus, neu'n cael eu cyflwyno gyda'r bwriad o ohirio cwblhau mater disgyblu difrifol, gall yr Ysgol ystyried cau'r mater heb archwiliad pellach. Rhaid gwneud penderfyniadau o'r fath yn ofalus a rhaid eu cyfiawnhau'n llwyr yn ysgrifenedig. Er enghraifft, mewn achosion lle mae gweithiwr yn cyflwyno cwyn sydd ychydig yn wahanol o gŵyn gynharach, bydd penderfyniad yn cael ei wneud o ran a yw'r mater a gyflwynwyd yn ddigon gwahanol i gyfiawnhau ei ystyried fel cwyn newydd.

10. Cwynion a gyflwynir gan gyn-weithwyr

- 10.1 Fe fyddai'n well gennym petaech yn dweud wrthym ni am eich pryderon cyn i chi adael, gan y byddai cyfle gennym ni wedyn i'w datrys ar eich cyfer. Gallwch hefyd ddefnyddio eich Cyfweiliad Gadael i gyflwyno unrhyw bryderon. Os byddwch, fodd bynnag, yn dewis ysgrifennu atom ni wedi i chi adael, fe fyddwn yn ystyried eich pryderom ac yn penderfynu a ddylid eu harchwilio ai peidio a pha bolisi sydd fwyaf addas.
- 10.2 Os yw'r achwynnwr yn ymddiswyddo yn ystod y broses gwyno, yna byddai penderfyniad yn cael ei wneud gan yr ysgol gyda chynghor oddi wrth yr Awdurdod Lleol a ddylai'r broses gwyno barhau ai peidio.

11. Cwynion Casgliadol

- 11.1 Os oes gennych yr un gŵyn neu gŵyn sy'n debyg i gydweithwyr eraill a'ch bod yn ei chyflwyno gyda'ch gilydd, fe fyddwn yn hwyluso ffordd synhwyrol o ddelio gyda'r gŵyn gasgliadol, a lle mae pob unigolyn yn cytuno, gellir trafod hyn fel un gwrandawriad cwyno.
- 11.2 Os oes gennych gŵyn gysylltiedig neu debyg, efallai y byddwn yn gofyn am eich caniatâd ysgrifenedig i drafod y cwynion yn gasgliadol.

- 11.3 Os ydych chi a'ch cydweithwyr yn aelodau o'r un Undeb Llafur, gall eich cynrychiolydd Undeb Llafur gyflwyno'r gŵyn ar eich rhan. Fel arall, gallwch gytuno i un ohonoch gyflwyno'r gŵyn gasgliadol.
- 11.4 Dylid rhestru enw pob unigolyn ar y ffurflen neu lythyr cwyno, a byddwn yn hysbysu pob unigolyn ar ddeiliant pob cam. Tra byddwn bob tro yn edrych i ddatrys materion cyn gyflymed ag sy'n rhesymol bosibl, efallai y gall gymryd yn hirach nag arfer, oherwydd y nifer bosibl o bobl sy'n gysylltiedig, ac fe fyddwn yn cytuno hyn gyda chi.

12. Cwynion a Chwythu'r Chwiban

- 12.1 Os ydych wedi'ch tramgwyddo am eich sefyllfa bersonol yn y gwaith, defnyddiwch hyn, y Polisi Cwynion Ysgolion.
- 12.2 Bwriad Polisi Chwythu'r Chwiban yw trafod pryderon sy'n dod y tu allan i gwmpas gweithdrefnau a pholisiau eraill yr Ysgol sy'n bodoli eisoes. Mae'n bennaf ar gyfer pryderon lle mae diddordebau pobl eraill, yr Ysgol/Ysgolion neu Gyngor Sir Powys mewn perygl.

ATODIAD 1 – Nodiadau cyfarwyddyd i Benaethiaid / Rheolwyr Llinell

Dylid darllen y cyfarwyddyd hwn ar y cyd gyda'r Polisi Cwynion Ysgolion.

Pam cael gweithdrefn gwyno?

Fel mewn unrhyw sefydliad, gall gweithwyr gael problemau neu bryderon am eu gwaith, eu hamgylchedd gwaith, neu eu perthnasoedd gwaith, y maent yn dymuno eu cyflwyno a chael eu trin. Mae gweithdrefn gwyno yn darparu mecanwaith ar gyfer trafod y rhain yn deg ac yn gyflym cyn iddynt ddatblygu i fod yn broblemau o bwys ac yn anghydfodau casgliadol o bosibl. Mae'n arfer perthnasoedd cyflogaeth da i ddarparu cyfle rhesymol a phrydlon i weithwyr drafod unrhyw gŵyn,

Mae o ddiddordeb pennaf i bawb i sicrhau fod cwynion gweithwyr yn cael eu trin yn gyflym ac yn deg, ac ar y lefel isaf posibl lle y gall y mater gael ei ddatrys. Rhaid cadw gweithdrefnau a chofnodion gwyno yn gyfrinachol.

Mewn amgylchiadau penodol, gall fod yn ddefnyddiol, gyda chytundeb pawb, i ofyn am gyngor a chyfarwyddyd allanol yn ystod gweithdrefn gwyno. Er enghraifft, lle mae perthnasoedd wedi dadfeilio/torri lawr ac y gall hwylusydd allanol helpu i ddatrys y broblem, e.e. AD, neu Bennaeth o ysgol arall, neu lle mae Pennaeth yn delio gyda'r gŵyn yn newydd ac o bosibl angen cael ei fentora gan Bennaeth mwy profiadol. Cyfrifoldeb y Pennaeth yw hysbysu'r gweithiwr am y gefnogaeth sydd ar gael megis cwnsela, cyfryngu neu iechyd galwedigaethol.

Paratoi ac Ymchwil

Rhestrau gwirio ar gyfer canfod ffeithiau:

- Canolbwyntiwch ar gasglu gwybodaeth wrthrychol mewn dull trwyadl a threfnus;
- Rhowch wybod i weithiwr y gwnaed honiadau yn ei erbyn/herbyn ar gam cynnar;
- Cynhaliwch gyfarfodydd gyda'r holl bobl berthnasol;
- Sicrhewch eich bod yn cael datganiadau ysgrifenedig sydd wedi'u harwyddo a'u dyddio;
- Parhewch yn ddi-duedd ac osgoi cyrraedd penderfyniad tan y bydd yr holl wybodaeth wedi'i chasglu ac mae'r cyfarfod wedi'i gynnal;
- Peidiwch â mynegi unrhyw safbwyntiau neu farn cyn cyrraedd penderfyniad;
- Sicrhewch fod yr holl faterion a gyflwynir gan yr holl bartïon yn cael eu hystyried a bod ymateb iddynt, yn enwedig gwrth-honiadau a wneir;
- Sicrhewch fod cofnodion cynhwysfawr yn cael eu cynnal o'r holl gamau gweithredu perthnasol a gymerwyd;

Rôl y Cynrychiolydd / Cefnogwr

Trwy gydol y weithdrefn gwyno, mae hawl gan yr holl bartïon i gael cydweithiwr gwaith neu gynrychiolydd undeb yn gydymaith yn yr holl gyfarfodydd/gwrandawiadau. Gall y cynrychiolydd siarad ar ran y gweithiwr a gofyn cwestiynau ar eu rhan. Ni ddylai'r cynrychiolydd ateb cwestiynau a ofynnir i'r gweithiwr. Gall y cynrychiolydd ofyn am ohiriadau i drafod materion ar wahân gyda'r gweithiwr. Os na all gweithiwr na chynrychiolydd fynychu cyfarfod, yna gall y gweithiwr ofyn am amser a dyddiad arall. Dylid cymryd pob cam rhesymol i ddarparu ar gyfer ceisiadau o fewn 7 diwrnod o ddyddiad gwreiddiol y cyfarfod.

Cynnal Cyfweiliad Cwyno

Dylid ail-nodi natur a phroses y weithdrefn gwyno. Dylid egluro y gall y gweithiwr roi terfyn ar y broses ar unrhyw adeg os byddant yn teimlo fod siarad am eu problem yn ddigon yn unig. Dylid rhoi sicrwydd iddynt hefyd na fydd dechrau'r weithdrefn gwyno yn cael ei ddal yn eu herbyn, wedi'r cyfan, mae'n hawl cyflogaeth. Mae angen rhoi sicrwydd iddynt y bydd pob ymdrech yn cael ei wneud i ddatrys eu cwyn ond dylid eu gwneud yn ymwybodol hefyd y gall pethau barhau fel ag y maent os ystyrir mai dyma'r weithred fwyaf priodol.

Rhestr wirio ar gyfer y cyfweiliad cychwynnol:

- Dylai'r gweithiwr nodi eu hachos. Rôl y cyfwelydd yw gwrandao a dweud dim ar yr adeg hon.
- Ni ddylai'r cyfwelydd ymyrryd, cyfiawnhau na chydymdeimlo.
- Dylid annog y gweithiwr i ddweud cymaint ag y dymunant o'u gwirfodd cyn gofyn iddynt egluro neu roi enghreifftiau. Os gallant fynegi teimladau a chanfyddiadau yn unig, dylid gofyn iddynt geisio bod mor ffeithiol ag y medrant fel y gellir profi eu hawliadau yn gywir a'u hasesu'n wrthrychol.
- Dylai'r cyfwelydd grynhoi ac egluro eu dealltwriaeth o'r materion. Ni ddylent fyth awgrymu atebion na gwrthod y broblem.
- Dylai'r cyfwelydd gwestiynu ac archwilio yn ofalus i sicrhau mai'r broblem yw'r un sydd wirioneddol yn cael ei mynegi.
- Gofynnwch gwestiynau penodol i'r gweithiwr i gael ffeithiau a theimladau perthnasol. Gall fod yn ddefnyddiol paratoi fframwaith o gwestiynau rydych yn bwriadu eu gofyn.
- Gofynnwch i'r gweithiwr pa ddeilliant maen nhw'n ei ddymuno.
- Dylai'r cyfwelydd grynhoi'r broblem yn ôl i'r gweithiwr o dro i dro i sicrhau fod eu dealltwriaeth yn eithaf clir.
- Rhaid i'r cyfwelydd sicrhau fod gweithrediadau yn parhau'n ddigynnwrf ar bob adeg. Os oes unrhyw ffrwydradau emosiynol, mae'n well awgrymu y dylid gohirio'r cyfarfod i amser arall.
- Os oes unrhyw gamddealltwriaeth sydd wedi achosi'r gŵyn, yna dylid amlygu'r rhain ar unwaith.
- Efallai y bydd angen ail aelod i gymryd nodiadau. Dylid arwyddo'r nodiadau hyn gan y ddau barti.

Os y daw i'r amlwg fod cwyn yn gwbl ddi-sail, yna dylid trafod hyn yn llwyr ac yn ffeithiol gyda'r gweithiwr a rhaid chwilio am gytundeb i ddiweddu'r mater. Os nad yw'r gweithiwr yn cytuno fod y gŵyn yn un na ellir ei chyfiawnhau, yna mae ganddo ef/hi yr hawl i symud ymlaen at gam nesaf y weithdrefn gwyno.

Os gellir cyfiawnhau'r gŵyn, rhaid rhoi ystyriaeth ofalus i atebion posibl. Lle bo hynny'n ymarferol, dylid cynnwys y gweithiwr cymaint ag sy'n bosibl a rhoi'r cyfle i fynegi eu gofynion. Ond dylid eu gwneud yn ymwybodol o unrhyw gyfyngiadau. Yr unig addewid y gellir ei wneud y bydd y mater yn derbyn yr ystyriaeth lawnaf.

Ar y cam hwn, pwysleiswch y dylid trin unrhyw weithwyr a gyfwelir yn gyfartal ac yn deg ac y dylid archwilio unrhyw wrth-honiadau yn llawn.

Dylid gohirio'r cyfarfod cyn y gwneir unrhyw benderfyniad terfynol. Unwaith y gwneir y penderfyniad, dylid cyfathrebu'r ateb yn ôl i'r gweithiwr. Dylid rhoi ychydig o gefndir am sut y daethpwyd at y penderfyniad hefyd. Os nad y deiliant yw'r hyn y gobeithiwyd amdano, dylid eu hatgoffa o'u hawl i symud ymlaen gyda'r gŵyn at y cam nesaf. Ni ddylid ceisio eu hannog i beidio â gwneud hynny a dylid dweud na fydd unrhyw feddwl llai ohonynt os byddant yn penderfynu apelio.

Apelio

Os yw'r gweithiwr yn anhapus gyda'r deiliant ar unrhyw adeg, mae ganddynt yr hawl i apelio yn erbyn y penderfyniad hwnnw tan y bydd camau'r weithdrefn gwyno wedi'u defnyddio i gyd.

Gwaith Dilynol

Os caiff y gŵyn ei datrys yn gyflym ac yn hawdd, mae'n bwysig o hyd i weld y gweithiwr ar ryw adeg i sicrhau fod yr ateb dal i weithio fel y cynlluniwyd. Os yw'r deiliant wedi siomi'r gweithiwr, yna dylid eu gweld eto'n eithaf cyflym i sicrhau nad ydynt yn coleddu drwgdeimlad.

Mae'n bwysig cynnig ffordd agored a theg i weithwyr wneud eu problemau yn hysbys a rhoi'r cyfle iddynt eu datrys cyn iddynt ddod yn anawsterau o bwys.

Rhestr wirio ar gyfer Gweithdrefn Gwyno:

- Darllenwch trwy'r weithdrefn a'r nodiadau cyfarwyddyd yn drylwyr.
- Gwiriwch fod yr holl weithgareddau i geisio a datrys y gŵyn yn anffurfiol wedi'u cynnal.
- Ceisiwch ddynodi'r broblem a cheisio diffinio union natur y gŵyn.
- Dynodwch y prif faterion a'r sawl sy'n gysylltiedig.
- Rhowch wybod lle'n briodol i unrhyw weithiwr am honiadau a wneir yn eu herbyn ar gam cynnar.
- Gwrandewch yn ofalus ar yr hyn sydd gan bob parti i'w ddweud – archwiliwch yr holl honiadau a gyflwynir gan unrhyw barti.
- Holwch unrhyw dystion am ddigwyddiadau honedig.
- Penderfynwch a all unrhyw gamau disgyblu fod yn angenrheidiol ai peidio.
- Archwiliwch gofnodion gwaith y gweithiwr – os yn briodol.
- Casglwch wybodaeth a dadansoddi'r data a gasglwyd.

- Lle bo tystiolaeth anghyson, ceisiwch arddangos cydbwysedd tebygolrwydd o ran a ydych yn credu y gellir cyfiawnhau'r pryderon ai peidio.
- Rhowch ystyriaeth ofalus i dystiolaeth nad oes achos i'w ateb?
- Ystyriwch a oes unrhyw amgylchiadau sy'n lliniaru y dylid eu hystyried?
- Ystyriwch a oes unrhyw gynseiliau trefniadaethol sydd wedi'u cynnal mewn sefyllfaoedd/achosion tebyg?
- Ewch ati i grynhoi canfyddiadau
- Penderfynwch a oes sail i'r honiad/cwyn.
- Gwnewch benderfyniad ar gam gweithredu i'w chynnal.
- Lle'n berthnasol, rhowch wybod i'r ddwy ochr am y deilliant.
- Sicrhewch fod copïau o'r holl nodiadau'n cael eu gosod ar ffeil y gweithiwr.

ATODIAD 2 – Nodiadau cyfarwyddyd i weithwyr

Dylid darllen y cyfarwyddyd hwn ar y cyd gyda'r Polisi Cwynion Ysgolion.

Cyflwyniad

Pryder, problem neu achwyniad yr ydych chi'n dymuno eu cyflwyno i'ch cyflogwr yw cwyn. Lle bynnag y bod hynny'n bosibl, dylech anelu at setlo eich cwyn yn anffurfiol gyda'ch pennaeth neu uwch reolwr arall. Ond lle nad yw hyn yn bosibl, mae gweithdrefnau cwyno ffurfiol yn caniatáu i faterion gael eu datrys yn deg, yn gyson ac yn gyflym.

Beth yw cwyn?

O bryd i'w gilydd, efallai y bydd gennych broblemau neu bryderon am eich gwaith, amodau gwaith neu berthnasoddd gyda chydweithwyr y byddwch yn dymuno siarad amdanynt. Fe fyddwch eisiau i'r gŵyn cael ei thrafod, a'i datrys, os yn bosibl. Dylech anelu at setlo'r mwyafrif o gwynion yn anffurfiol. Mae hyn yn ddefnyddiol gan ei fod yn annog setlo problemau yn gyflym. Mae er budd i bawb i ddatrys problemau cyn iddynt ddatblygu i fod yn anawsterau o bwys i bawb dan sylw, felly dylai'r pwyslais fod ar annog cyfathrebu agored.

Mewn rhai amgylchiadau, efallai y gwneir penderfyniad i ddefnyddio cyfryngwr niwtral i helpu datrys cwynion. Gall hyn fod yn ddefnyddiol iawn wrth gynnal perthnasoddd gwaith.

Pam cael gweithdrefn?

Os na ellir setlo cwyn yn anffurfiol, dylech gyflwyno cwyn yn ffurfiol i'ch Pennaeth neu reolwr llinell. Dylid gwneud hyn yn ysgrifenedig. Bydd cyfarfod yn cael ei drefnu i drafod y gŵyn. Mae gennych yr hawl i gael cydweithiwr gwaith neu gynrychiolydd undeb yn gydymaith. Dylech gymryd yr holl gamau rhesymol i fynychu cyfarfodydd. Bydd unrhyw benderfyniadau yn cael eu cadarnhau yn ysgrifenedig, a bydd gennych hawl i apelio.

Os ydych yn meddwl fod gennych resymau rhesymol i apelio, dylech gyflwyno hyn yn ysgrifenedig i Glerc y Llywodraethwyr. Bydd y Pwyllgor Apeliadau Cwyno yn clywed eich apêl wedi hyn. Bydd y Pwyllgor hwn yn cynnwys Llywodraethwyr yn yr Ysgol.

Sut fydd y cyfarfod/gwrandawriad cwyno yn cael ei gynnal?

Fe fyddwch wedi darparu amlinelliad o'ch cwyn yn ysgrifenedig. Bydd swyddog archwilio cwyn sy'n delio gyda'ch cwyn o bosibl yn gofyn am gyngor a/neu gefnogaeth oddi wrth AD.

Bydd y cyfarfod/gwrandawriad yn cael ei gynnal yn breifat a heb unrhyw ymyrraeth o'r tu allan. Bydd y swyddog archwilio cwynion fel arfer yn trefnu i rywun fod yn bresennol i gymryd nodiadau o'r cyfarfod. Bydd yr unigolyn/unigolion sy'n cynnal y gwrandawriad yn archwilio manylion eich cwyn gyda thrafodaeth agored o'r materion rydych wedi'u codi. Efallai y bydd y cyfarfod angen cael ei ohirio os oes angen gofyn am wybodaeth neu gyngor pellach. Bydd atebion posibl yn cael eu trafod yn y cyfarfod lle bo hynny'n briodol. Fe fydd angen i chi fod yn eglur am y deiliant rydych yn chwilio amdano i'ch cwyn.

Bydd y swyddog archwilio cwynion yn eich cynghori chi am pryd y gall fod yn rhesymol i chi ddisgwyl derbyn ymateb a'ch diweddarau chi am os na ellir diwallu'r amserlenni hyn am unrhyw resymau.

Rôl y Cynrychiolydd / Cefnogwr

Trwy gydol y weithdrefn gwyno, fe fydd gennych yr hawl i gael cydweithiwr gwaith neu gynrychiolydd undeb yn gydymaith yn yr holl gyfarfodydd. Dylech gymryd yr holl gamau rhesymol i fynychu cyfarfodydd. Gall y cynrychiolydd siarad ar eich rhan a gofyn cwestiynau ar eich rhan. Ni ddylai'r cynrychiolydd ateb cwestiynau a ofynnir i chi. Gall y cynrychiolydd ofyn am ohiriadau i drafod materion ar wahân gyda chi, os yn briodol. Os na eich cynrychiolydd fynychu'r cyfarfod, yna gallwch ofyn am amser a dyddiad arall heb fod yn fwy na 7 diwrnod o'r dyddiad cyfarfod a awgrymwyd.

ATODIAD 3 – Ffurflen Gwyno



FFURFLEN GWYNO

(Rhaid llenwi pob adran, cymaint ag sy'n rhesymol bosibl)

Chi a'ch swydd			
Eich Enw Llawn		Teitl Swydd	
Ysgol		Enw eich Rheolwr Llinell Uniongyrchol	
Rhif Ffôn		Cyfeiriad E-bost a Ffafrir	

Eich cynrychiolydd (os oes un gennych chi)			
Enw Llawn		Undeb	
Rhif Ffôn		Cyfeiriad E-bost	

Rhowch grynodeb o'ch cwyn
Beth ydych chi'n dymuno ei gyflwyno? Beth yw eich cwyn?

Materion a phobl sy'n gysylltiedig

Rwyf yn teimlo i mi gael fy nhrin yn annheg neu'n anghywir o ganlyniad i:-

(Ticiwch unrhyw flwch priodol)

- ☐ ymddygiad un neu ragor o bobl.
- ☐ penderfyniad rheoli sy'n anghywir neu'n annheg.
- ☐ gweithredu gweithdrefn neu arfer Cyngor sy'n annheg.
- ☐ rhyw reswm sylweddol arall.

O ran telerau'r Polisi a Gweithdrefn Gwyno, noder na allwch gyflwyno cwyn:

- Lle mae'n ymwneud â newidiadau arfaethedig dan y polisi Diswyddo/Rheoli Newid – dylid cyflwyno'r rhain gyda'r rheolwr sy'n arwain y newid.
- Fel ffordd o apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed fel deiliant i broses ddisgyblu a/neu berfformiad/gallu/medrusrwydd.
- Fel cwyn gasgliadol dan arweiniad undeb llafur – dylid cyflwyno cwynion casgliadol o'r fath a gyflwynir gan grŵp o weithwyr gan gynrychiolydd gweithle cydnabyddedig i Gyd-bwyllgor Ymgynghorol y maes Gwasanaeth (JCC).

Cyflwynwch y wybodaeth ganlynol (os yw gennych chi) am unrhyw wybodaeth sy'n gysylltiedig yn uniongyrchol:-

Enw Llawn	Teitl Swydd	Adran

Disgrifiwch unrhyw ddigwyddiad	
Dyddiad y digwyddiad	
Disgrifiad	
Dyddiad y digwyddiad	
Disgrifiad	
Dyddiad y digwyddiad	
Disgrifiad	
Dyddiad y digwyddiad	
Disgrifiad	

Datrysiad y gwneir cais amdano
Rhowch ddisgrifiad byr o'r hyn rydych eisiau i ddigwydd. Sut y gellir datrys materion? Beth fydd yn datrys eich cwyn?

Camau gweithredu sydd eisoes wedi'u cymryd

Disgrifiwch yn fyr yr hyn a wnaed eisoes i gyflwyno a datrys y mater:

Opsiynau eraill i ddatrys y gŵyn

Sut ydych chi'n meddwl y gellir cyflawni'r datrysiad a amlinellwyd uchod gennych chi?

- ☐ Cyfryngu
- ☐ Rhyw gynllun gweithredu arall (dywedwch beth ydyw isod)

Llofnod a Datganiad	
1 Rwy'n datgan fy mod yn cyflwyno'r mater hwn mewn ewyllys da a bod y manylion rwyf wedi'u rhoi yn gywir hyd eithaf fy ngwybodaeth. 2 Gellir delio â'r mater hwn yn gywir dan y weithdrefn Gwyno ac nid yw ynghylch: — penderfyniad a wnaed dan y weithdrefn sy'n cynnig hawl apelio. — materion gwaith nad oes gan yr awdurdod ddisgresiwn nac awdurdod drostynt.	
Llofnod	Dyddiad