

Canllawiau Cyffredinol ar wneud Cwyn

Os oes gennyf gŵyn am ysgol yng Ngheredigion pa drefn ddylwn i ei dilyn?

Mae gan y rhan fwyaf o rieni berthynas gadarnhaol gyda'r ysgolion ond o bryd i'w gilydd bydd rhywbeth yn mynd o'i le. Dylid cymryd pob cwyn o ddifrif a bydd gan ysgolion weithdrefn benodol ar gyfer ymdrin â chwynion. Mae modd i chi ofyn i'r ysgol am gopi o'i gweithdrefn yng nghyswllt ymdrin â chwynion er mwyn i chi wybod sut yn union y bydd yn mynd i'r afael â'r mater. Mae gan lywodraethwyr ysgolion gyfrifoldeb o dan Adran 29 Deddf Addysg 2002 i ymdrin â phob cwyn ynglŷn â'r ysgol. Os oes angen unrhyw gymorth arnoch i ddeall y daflen hon, cysylltwch ag ysgol eich plentyn neu'r Adran Addysg a Gwasanaethau Cymunedol. (Mae rhagor o fanylion ar ddiwedd y daflen hon.)

Sut mae cychwyn?

Ni waeth a ydych yn rhiant neu'n aelod o'r cyhoedd, y man cychwyn cyntaf yw'r ysgol. Byddai'n well o lawer pe bai modd ymdrin â'r mater yn yr ysgol ei hun. Fel arfer mae mwy nag un ochr i unrhyw anghydfod neu gamddealltwriaeth ac mae'n bwysig bod unrhyw gamddealltwriaethau yn cael eu datrys a bod yr holl ffeithiau'n wybyddus fel bod modd dod o hyd i'r ateb gorau. Felly, yn y lle cyntaf, cysylltwch â'r ysgol, os gwelwch yn dda. Mewn ysgol gynradd mae'n debyg mai'r person cyswllt priodol fydd athrawes/athro dosbarth eich plentyn neu'r pennaeth. Mewn ysgol uwchradd fe'ch cynghorir i gysylltu â'r tiwtor dosbarth, y pennaeth blwyddyn neu efallai y swyddog cwynion.

Beth sydd angen i mi ei wneud?

Meddylwch am y math o gŵyn sydd gennych. Os yw rhywbeth penodol wedi digwydd, casglwch y ffeithiau ynghyd a cheisiwch wahaniaethu rhwng yr hyn a allai fod wedi digwydd a'r hyn a ddigwyddodd mewn gwirionedd. Efallai y byddwch am roi'r manylion ar bapur. Byddwch yn arbennig o glir am:

- yr hyn rydych yn cwyno yn ei gylch;
- ym mhle ac ar ba adeg y digwyddodd;
- y person/bobl eraill oedd yn gysylltiedig â'r digwyddiad;
- a welodd unrhyw un yr hyn ddigwyddodd;
- gyda phwy y buoch yn trafod eisoes; ac
- yr hyn rydych am ei weld yn digwydd yn ganlyniad i'ch cwyn.

Neu, o bosib, byddwch am godi pryderon mwy cyffredinol.

Bydd yr ysgol yn ymholi i'r pryderon a godwyd gennych ac yn ymateb unwaith iddi sicrhau'r hyn a ddigwyddodd.

Mae'n bwysig eich bod yn codi eich pryderon mor fuan ag y medrwyd. Trwy gymryd camau cadarnhaol yn gynnar, bydd yr ysgol yn fwy tebygol o fedru datrys eich cwyn.

Beth os ydw i am gwyno ynglŷn â'r pennaeth?

Os ydych am gwyno ynglŷn â'r pennaeth dylech gysylltu â chadeirydd bwrdd llywodraethwyr yr ysgol.

Cewch enw cadeirydd bwrdd y llywodraethwyr a manylion am sut i gysylltu ag ef neu hi gan yr ysgol neu'r Adran Addysg a Gwasanaethau Cymunedol. Bydd y cadeirydd, neu rywun a enwebir i wneud, yn ymchwilio i'ch pryderon ac yn ymateb yn uniongyrchol i chi.

Beth os wyf am gwyno am y corff llywodraethol neu lywodraethwr unigol?

Os oes gennych gŵyn am lywodraethwr, cysylltwch â Chadeirydd y Corff Llywodraethol yn gyntaf. Yna, bydd y Cadeirydd yn trefnu ymchwiliad i'ch pryderon.

Os oes gennych gŵyn am Gadeirydd y Corff Llywodraethol, dylid cysylltu â'r Is-Gadeirydd, a fydd yn trefnu ymchwiliad i'ch pryderon.

Cewch enw cadeirydd neu is-gadeirydd bwrdd y llywodraethwyr, a manylion am sut i gysylltu â hwy, gan yr ysgol neu'r Adran Addysg a Gwasanaethau Cymunedol.

Os oes gennych gŵyn am y corff llywodraethol cyfan, cysylltwch â'r Adran Addysg a Gwasanaethau Cymunedol, os gwelwch yn dda.

Beth allaf i ei ddisgwyl?

Byddir yn ystyried eich cwyn yn llawn. Mae gofyn ymchwilio i gwynion a bydd angen amser ar y pennaeth neu gadeirydd y llywodraethwyr i wneud hynny. Mae 20 diwrnod ysgol yn gyfnod rhesymol o amser i'w neilltuo ar gyfer ymchwilio i'r rhan fwyaf o gwynion. Dylech gael gwybod a fydd yn cymryd yn hirach na hyn.

Os yw'r ysgol yn cytuno bod sail i'ch cwyn, dylai roi gwybod i chi pa gamau a gymerir. Mewn ambell i achos, efallai y cymerir camau disgyblaethol yn erbyn aelod o'r staff. Penderfyniad i'r corff llywodraethol yw hwn, nid yr Awdurdod Addysg Lleol (AALI). Mae yna drefn neilltuol i ysgolion ei dilyn wrth ymdrin â materion disgyblu staff.

Os nad yw'r ysgol yn ategu eich cwyn, dylai roi gwybod i chi am y rhesymau dros y penderfyniad hwn, a gallwch ofyn am gael y rhain ar ddu a gwyn.

Beth os nad wyf yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r ysgol wedi ymdrin â'm cwyn?

Os yw'r pennaeth, cadeirydd y llywodraethwyr neu'r un sy'n ymchwilio i'r mater wedi methu â datrys eich cwyn mewn modd sydd wrth eich bodd, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei hystyried gan Bwyllgor Cwynion Bwrdd y Llywodraethwyr. Os ydych yn dal i fod yn anfodlon, gallwch gysylltu â'r Cyfarwyddwr Addysg a Gwasanaethau Cymunedol neu Lywodraeth Cynulliad Cymru. (Mae'r cyfeiriadau i'w gweld ar ddiwedd y daflen hon.)

Beth os wyf am gwyno ynghylch ysgol gymorthedig?

Mewn ysgolion cymorthedig, cyfarwyddir yr addysg grefyddol gan lywodraethwyr yr ysgol yn unol â gweithred ymddiriedolaeth ac offeryn llywodraethol yr ysgol unigol. Mae'r ysgolion hyn yn gysylltiedig ag eglwys arbennig, er enghraifft Eglwys Loegr neu'r Eglwys Gatholig.

Yn gyffredinol, ymdrinnir â'ch cwyn yn yr un ffordd â'r uchod. Fodd bynnag, os yw'r corff llywodraethol yn methu â datrys eich cwyn mewn modd a fydd wrth eich bodd, bydd yn ei chyfeirio at fwrdd addysg esgobaethol (eglwysig). Cewch gyfeiriad y bwrdd addysg esgobaethol gan yr ysgol. Os nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd y bydd y bwrdd addysg esgobaethol yn ymdrin â'ch cwyn, dylech wedyn gysylltu â'r AALI.

Faint o amser fydd hyn yn ei gymryd?

Dylid ymdrin â chwynion yn gyflym a dylai'r rhan fwyaf o faterion gael eu datrys ymhen ychydig ddyddiau. Dylai'r ysgol orffen ymchwilio i'r rhan fwyaf o faterion o fewn 20 diwrnod ysgol ond os bydd cwyn yn symud trwy'r holl gamau uchod, gall gymryd sawl mis i'w datrys.

Manylion cyswllt

Y Cyfarwyddwr Addysg a Gwasanaethau Cymunedol
Er sylw Lynda Stubbs
Rheolwr Gwasanaethau i Gleientiaid
Swyddfa'r Sir
Glan-y-Môr
Aberystwyth, SY23 2DE
☎ 01970 633675
E-bost lyndas@ceredigion.gov.uk

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Adran Hyfforddiant ac Addysg
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1NA
☎ 02920 826051