

## **Gwasanaeth Cyflawni Addysg dros Dde Ddwyrain Cymru (GCA) Polisi Pryderon a Chwynion**

Mae'r GCA yn ymrwymo i ddeilio ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth mewn modd effeithiol. Ein bwriad yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr ohonynt. Byddwn, os yn bosibl, yn cywiro unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo, nad ydym wedi llwyddo i'w gynnig. Os gwnaed unrhyw gamgymeriad, byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio ei gywiro lle bo'n bosibl. Rydym hefyd yn anelu at ddysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

### **Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn**

Pan fyddwch yn lleisio eich pryderon neu'n cwyno i ni am y gwasanaethau a ddarperir i chi, byddwn fel arfer yn ymateb yn y modd yr eglurwn isod. Efallai y byddwch yn pryderu weithiau am faterion nad ydynt yn cael eu penderfynu gennym ni. Byddwn yna'n rhoi cyngor i chi am sut i godi eich pryderon.

Pan fydd yn fwy priodol i'ch awdurdod lleol ddelio â'ch cwyn, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi y byddwn yn cyfeirio'r gwyn at y swyddog cwynion yn yr awdurdod lleol;
- blaenyrru eich cwyn at yr awdurdod lleol perthnasol

Bydd eich cwyn yna'n dilyn gweithdrefn gwyno'r awdurdod lleol, y byddwn yn darparu copi ohoni i chi.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r materion yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Warchod Data. Yn yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â Swyddog Gwybodaeth Llywodraethu y GCA, drwy'r cyfeiriad Porth Tredomen, Parc Tredomen, Ystrad Mynach, Hengoed, CF82 7EH.

### **Datrysiaid anffurfiol**

Lle y bo'n bosibl, credwn mai'r modd gorau o ddelio â materion yw eu datrys yn syth bin yn hytrach na cheisio'u datrys nes ymlaen. Os oes gennych bryder, dylech godi'r mater gyda'r unigolyn yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio ei ddatrys i chi, yn y fan a'r lle. Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, yna bydd aelod o staff yn tynnu ein sylw tuag atynt. Os na all yr aelod o staff eich helpu, byddant yn egluro'r rhesymau dros hyn ac yna gallwch ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

### **Sut i leisio pryderon neu gwyno'n ffurfiol**

Gallwch leisio eich pryder mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod.

- Gallwch ofyn am gopi o'n ffurflen gan yr unigolyn yr ydych mewn cysylltiad ag ef eisoes. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Os ydych am wneud eich cwyn dros y ffôn, gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar y rhifau 01633 415472/01443 864963

- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan [www.sewaleeas.org.uk](http://www.sewaleeas.org.uk) neu [corporatecomplaints@sewaleeas.org.uk](mailto:corporatecomplaints@sewaleeas.org.uk)
- Gallwch anfon e-bost atom gan ddefnyddio [business.support@sewaleeas.org.uk](mailto:business.support@sewaleeas.org.uk)
- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni gan ddefnyddio'r cyfeiriad canlynol:

Cwynion Corfforaethol  
GCA  
Porth Tredomen  
Tredomen  
Ystrad Mynach  
Hengoed  
CF82 7EH

Mae ein ffurflenni pryderon a chwynion ar gael ar ein gwefan ([www.sewaleeas.org.uk](http://www.sewaleeas.org.uk)) ac o Borth Tredomen.

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn Gymraeg, yn glywedol neu mewn print bras.

### **Delio â'ch pryder**

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o ymhen pum diwrnod gwaith a rhown wybod i chi ym mha fodd yr ydym yn bwriadu delio ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym ym mha ffordd yr ydych yn dymuno i ni gysylltu â chi a darganfod a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes gennych anabledd.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn modd agored a gonest.
- Byddwn yn sicrhau bod yr awdurdod lleol lle ddigwyddodd y mater, yn derbyn manylion llawn y gwyn ymhen pum diwrnod gwaith ar ôl ei derbyn.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich cyswllt â ni yn y dyfodol yn dioddef oherwydd eich bod wedi lleisio pryder neu wneud cwyn.
- Byddwn yn adrodd i Grŵp Gweithredol ar y Cyd y GCA ein bod yn ymchwilio i'r gwyn yr ydych wedi'i gwneud.

### **Beth yw'r Grŵp Gweithredol ar y Cyd?**

Mae'r swyddogaeth weithredol ar gyfer addysg yn y pum awdurdod lleol sy'n aelodau o'r GCA, wedi ffurfio'r Grŵp Gweithredol ar y Cyd. Mae'r Grŵp Gweithredol ar y Cyd yn comisiynu gwasanaethau gan y GCA ar ran pob awdurdod lleol.

### **Pryd i godi eich pryderon neu gwynion**

Er mwyn ein galluogi i ystyried a oes angen cymryd unrhyw gamau i gywiro pethau, mae'n well i roi gwybod i ni am unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych cyn gynted ag y bo'n rhesymol bosibl.

Felly, fel arfer, gallwn ond ymchwilio i'ch pryderon os byddwch yn rhoi gwybod i ni ymhen 12 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra bod y materion yn fyw yng nghof pawb.

Gallwn, mewn ambell eithriad, ymchwilio i'ch pryderon a ddaw i'n sylw yn hwyrach na hyn. Fodd bynnag, bydd angen i chi roi rhesymau cryf pam nad oeddech yn gallu dyfod â'r materion i'n sylw cyn hyn, a rhoi digon o wybodaeth i ni ar y mater er mwyn i ni fedru ei ystyried yn iawn.

Os ydych yn lleisio pryder ar ran rhywun arall, mae arnom angen eu caniatâd i chi weithredu ar eu rhan.

### **Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?**

Os yw eich cwyn yn cynnwys mwy nag un corff e.e. ysgol neu awdurdod addysg, byddwn fel arfer yn cydweithio â hwy i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Yna, byddwch yn cael enw'r unigolyn sydd â'r cyfrifoldeb i gysylltu â chi wrth i ni ystyried eich cwyn.

Os yw'r gwyn mewn perthynas â chorff neu unigolyn sy'n gweithio ar ein rhan, e.e. drwy Gytundeb Lefel Gwasanaeth neu ymgynghorydd gwasanaethau cynnal, efallai y byddwch yn dymuno trafod y mater â hwy yn anffurfiol yn gyntaf. Fodd bynnag, os ydych yn dymuno lleisio eich pryder neu gwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i'r materion ein hunain ac yn ymateb i chi.

### **Ymchwiliad**

Byddwn yn dweud wrthy ch pwy rydym wedi'i benodi i ymchwilio i'ch pryder neu gwyn. Os yw eich pryder yn un syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a chysylltu'n ôl â chi. Os yw'n fater mwy difrifol, gallwn ddefnyddio rhywun o adran ar wahân i'r GCA neu mewn rhai achosion, gallem benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn mynegi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon a gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi eu deall yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym y canlyniad yr ydych yn gobeithio amdano. Fel arfer, bydd angen i'r unigolyn sy'n ymchwilio i'ch cwyn weld ein ffeiliau sy'n berthnasol i'ch cwyn.

Os oes ateb syml i'ch problem, gallwn ofyn i chi os ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pe byddech wedi gofyn am wasanaeth, a ninnau'n gweld yn syth y dylech fod wedi ei gael; byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a llunio adroddiad.

Byddwn yn anelu at ddatrys pryderon cyn gynted â phosibl ac rydym yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth ymhen 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi ymhen yr 20 diwrnod pam y credwn y gall gymryd rhagor o amser i ymchwilio'r mater
- dweud wrthy ch ba mor hir y rydym yn disgwyl iddo gymryd
- rhoi gwybod i chi am gynnydd ein hymchwiliad, a rhoi diweddariadau rheolaidd i chi, gan gynnwys dweud a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Yn gyntaf, bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau. Bydd maint yr ymchwiliad yn ddibynnol ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion rydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, gallwn ofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon. O bryd i'w gilydd, gallwn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys dadleuon.

Byddwn yn ymchwilio'r dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder penodol. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu unigolion eraill cysylltiedig, ac edrych ar ein polisïau ac unrhyw hawl a chanllaw cyfreithiol.

### **Canlyniad**

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhannu ein darganfyddiadau drwy gysylltu â chi yn unol â'ch dewis o ddull cyfathrebu. Gallai hyn fod drwy lythyr neu e-bost, er enghraifft. Byddwn yn llunio adroddiad helaethach os oes angen. Byddwn yn egluro sut a pham y daethpwyd i'n casgliadau.

Os byddwn yn darganfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy ch beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn darganfod bod nam ar ein systemau neu ar y ffordd yr ydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrthy ch beth ydyw a'r ffordd rydym yn bwriadu ei newid er mwyn ei atal rhag digwydd eto.

Os oeddem wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro bob tro.

### **Apeliadau**

Mewn achos lle nad ydych yn fodlon â chanlyniad eich cwyn neu'r ffordd y cafodd y cwyn ei thrin, bydd y mater yn cael ei gyfeirio at yr awdurdod lleol perthnasol i'w ystyried.

### **Dysgu gwersi**

Rydym yn ystyried eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau a wnaed gennym. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn chwarterol yn ogystal â gwybodaeth ar unrhyw gwyn ddifrifol. Mae ein Bwrdd Gweithredol ar y Cyd yn monitro cwynion a dderbynnir a hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion.

Lle bo angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu a fydd yn dangos yr hyn rydym am ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fyddwn wedi gwneud y newidiadau hyn.

## Beth os oes angen help arnaf?

Bydd ein staff yn ceisio helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun sy'n gallu helpu.

Gallwch hefyd ddefnyddio'r polisi pryderon a chwynion os ydych o dan 18 oed. Os oes angen cymorth, gallwch:-

1. Siarad â rhywun ar Linell Gymorth Meic.  
Ffôn: 08088 023456,  
Ebst: [www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)
2. Gysylltu â Chomisiynydd Plant Cymru.  
Ffôn: 01792 765600 (De Cymru),  
01492 523333 (Gogledd Cymru)  
Ebst: [post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk) neu [www.childcom.org.uk](http://www.childcom.org.uk)

### Swyddfa De Cymru:

Tŷ Ystumllwynarth  
Phoenix Way  
Llansamlet  
Abertawe  
SA7 9FS

### Swyddfa Gogledd Cymru:

Maenor Penrhos  
Oak Drive  
Bae Colwyn  
Conwy  
LL29 7YN

## Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w gymeriad. Gallai fod amgylchiadau trist neu drallodus wedi arwain at bryder neu gwyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Credwn fod gan bob cwyn yr hawl i gael ei chlywed, ei deall a'i pharchu. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried bod gan ein staff yr un hawliau. Rydym ni, felly, yn disgwyl i chi fod yn wâr ac yn gwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn caniatáu ymddygiad ymosodol na chamdriniol, na gorchmynion neu ddygnwch afresymol. Mae gennym bolisi arall i reoli sefyllfaoedd lle mae gweithredoedd rhywun yn afresymol.