



Arolygiaeth Ei Mawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru  
Her Majesty's Inspectorate for Education and Training in Wales

**Gweithdrefn ar gyfer delio â chwynion**

**Gorffennaf 2021**

## Taflen wybodaeth

### Rheoli fersiwn

Fersiwn	Awdur	Dyddiad cyhoeddi	Sylwadau
1	Dai Williams	Chwefror 2005	Datblygwyd polisi
2	Dai Williams	Chwefror 2009	Adolygwyd y polisi
3	Lisa Jordaan	Chwefror 2012	Adolygwyd y polisi
4	Simon Brown	Ebrill 2012	Adolygwyd y polisi a'r gweithdrefnau
5	Simon Brown	Awst 2012	Adolygiad ar ôl ymgynghoriad
6	Lisa Jordaan	Awst 2015	Adolygiad polisi ac fe gafodd gwybodaeth ei chynnwys am gŵynion ynghylch recriwtio
7	Simon Brown	Ionawr 2018	Mae gwybodaeth am gyfrinachedd a deddfwriaeth diogelu data wedi'i chynnwys
8	Robert Gairey	Medi 2019	Adolygwyd y polisi
9	Robert Gairey	Gorffennaf 2021	Adolygu tôn y llais, cynnwys gwybodaeth ynghylch pwy sy'n ymchwilio i gŵynion, ac am y modd y caiff cwynion mewn perthynas â chydymffurfio â safonau'r Gymraeg eu rheoli.

### Blwch gwybodaeth

I gael mwy o wybodaeth, cysylltwch â'r: Rheolwr Adborth a Chwynion

Dyddiad cyhoeddi: Gorffennaf 2021

Dyddiad adolygu arfaethedig: Gorffennaf 2024

<b>Pwy ydym ni?</b>	<b>1</b>
<b>Pwy sy'n gallu cwyno?</b>	<b>2</b>
<b>A ydych chi wedi'n holi ni am eich pryderon?</b>	<b>2</b>
<b>Cael cymorth i wneud eich cwyn</b>	<b>2</b>
<b>Gwneud cwyn</b>	<b>2</b>
<b>Cwynion am recriwtio</b>	<b>4</b>
<b>Sut ydych chi'n cwyno?</b>	<b>4</b>
<b>Pwy fydd yn ymchwilio i'ch cwyn?</b>	<b>5</b>
<b>Ffurflen gwyno</b>	<b>7</b>
<b>Manylion cyswllt Estyn</b>	<b>7</b>
<b>Cwynion gan gyfranogion</b>	<b>8</b>
<b>Pa mor hir sydd gennych i wneud cwyn?</b>	<b>8</b>
<b>Beth sy'n digwydd pan fyddwch chi wedi cwyno?</b>	<b>8</b>
<b>Cam 1 – Datrys yn anffurfiol</b>	<b>8</b>
<b>Cam 2 – Ymchwiliad</b>	<b>9</b>
<b>Beth sy'n digwydd os bydd eich ymddygiad yn mynd yn annerbyniol?</b>	<b>9</b>
<b>Beth allwch chi ei wneud os ydych yn anhapus o hyd?</b>	<b>10</b>
<b>Adolygiad allanol annibynnol</b>	<b>11</b>
<b>Cwynion am recriwtio</b>	<b>11</b>
<b>Cwynion am ganlyniad ceisiadau o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth (FOI) / y Ddeddf Diogelu Data (DPA)</b>	<b>12</b>
<b>Gweithdrefn Estyn ar gyfer delio â chwynion – crynodeb</b>	<b>13</b>

## Pwy ydym ni?

Estyn yw swyddfa Arolygiaeth Ei Mawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru. Rydym yn annibynnol ar Gynulliad Cenedlaethol Cymru, ond yn cael ein hariannu ganddo. Ein diben yw arolygu ansawdd a safonau mewn addysg a hyfforddiant yng Nghymru. Mae ein swyddfa yng Nghaerdydd.

ae Estyn yn arolygu'r sectorau addysg canlynol:

- ysgolion a safleoedd meithrin a gynhelir gan, neu sy'n cael arian gan awdurdodau lleol
- ysgolion pob oed
- ysgolion cynradd
- ysgolion uwchradd
- ysgolion arbennig
- unedau cyfeirio disgyblion
- ysgolion annibynnol
- addysg bellach
- dysgu oedolion yn y gymuned
- gwasanaethau addysg llywodraeth leol
- addysg a hyfforddiant athrawon
- Cymraeg i Oedolion
- dysgu yn y gwaith
- dysgu yn y sector cyfiawnder

Rydym yn cyfrannu at ddatblygiad polisiâu addysg a hyfforddiant yng Nghymru trwy ein gwaith arolygu a'n hadroddiadau cylch gwaith, gan gynnig cyngor o ansawdd uchel ar themâu y cytunwyd arnynt yn y cylch gwaith blynyddol gan Lywodraeth Cymru. Hefyd, rydym yn gweithio gyda rhanddeiliaid pwysig eraill trwy gymryd rhan mewn gweithgoreu polisi a fforymau rheolaidd.

Rydym yn parhau i ddatblygu ein gweithio ar y cyd ag Archwilio Cymru (AC), Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) ac Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) o dan bartneriaeth Arolygu Cymru.

Mewn partneriaeth ag Ofsted, mae gennym gyfrifoldeb hefyd am arolygu dysgwyr yn Lloegr sy'n cael eu hariannu gan Lywodraeth Cymru, ac sy'n mynychu colegau arbenigol annibynnol neu gyrsiau dysgu yn y gwaith. Trwy weithio ar y cyd ag Arolygiaeth Prawf Ei Mawrhydi ac Arolygiaeth Carchardai Ei Mawrhydi, rydym yn arolygu addysg troseddwr mewn sefydliadau diogel a charchardai yng Nghymru, a'r ddarpariaeth ar gyfer pobl ifanc mewn timau troseddau ieuencid.

Yn olaf, rydym yn cynnig gwasanaeth dwyieithog ledled Cymru gan sicrhau ei fod yn ymgysylltu'n effeithiol â phob rhanddeiliad.

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i gwsmeriaid. Rydym yn ystyried adborth a chwynion o ddifri ac yn defnyddio'r wybodaeth y maent yn ei darparu i'n helpu i wella'r gwasanaethau yr ydym yn eu cyflwyno i chi.

Os oes rhywbeth wedi mynd o'i le neu os ydych yn anhapus ynglŷn â'n gwaith, rydym am i chi ddweud wrthym ni am hynny. Mae'r canllaw hwn yn sôn wrthyach am ein gweithdrefn ar gyfer delio â chwynion a'r hyn y gallwch ei wneud os oes gennych gŵyn. Mae hefyd yn dweud wrthyach am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym.

### **Pwy sy'n gallu cwyno?**

Gall unrhyw un gwyno wrthym ni os yw ef/hi, neu'r unigolyn y mae'n ei gynrychioli, wedi dioddef o ganlyniad i'r mater y mae'n dymuno'i godi. Gallwch wneud cwyn yn bersonol i unrhyw aelod o staff, drwy ffonio, anfon neges e-bost neu'n ysgrifenedig.

### **A ydych chi wedi'n holi ni am eich pryderon?**

Cyn gwneud cwyn ffurfiol, dylech roi cyfle i ni geisio datrys eich pryderon cychwynnol yn gyntaf. Os byddwch yn dweud wrthym am eich pryderon ac nid ydych yn hapus â'n hymateb, byddwch yn gallu gwneud cwyn yn unol â'r hyn a amlinellir yn y ddogfen hon.

### **Cael cymorth i wneud eich cwyn**

Rydym yn deall na fyddwch efallai'n gallu gwneud cwyn eich hun, neu eich bod yn amharod i wneud hynny. Rydym yn derbyn cwynion gan gynrychiolwyr ar ran pobl, er ein bod fel arfer yn gofyn am dystiolaeth o ganiatâd i gynrychiolydd weithredu ar eich rhan. Gallwn gymryd cwynion gan ffrind, perthynas, cynghorydd, eich Aelod o'r Senedd, eich Aelod Seneddol neu eiriolwr os ydych wedi rhoi caniatâd iddynt gwyno ar eich rhan.

Os oes gennych unrhyw ofynion arbennig neu anghenion hygrychedd i'ch galluogi i wneud cwyn, mae croeso i chi godi'r rhain gyda ni.

### **Gwneud cwyn**

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o'r safon orau i bawb rydym yn gweithio â nhw. Ein nod yw cael pethau'n gywir y tro cyntaf. Fodd bynnag, os nad ydych yn gwbl fodlon ag unrhyw agwedd ar ein gwaith, dywedwch wrthym ac fe wnawn ein gorau i ddatrys y mater cyn gynted ag y bo modd. Mae'r weithdrefn a nodir isod yn esbonio sut y gallwch wneud cwyn am ansawdd ein gwasanaethau. Yn unol â'n cynllun iaith Gymraeg, gallwch wneud cwyn naill ai yn Gymraeg neu Saesneg ac ymdrinnir â phob agwedd ar y gŵyn yn eich dewis iaith.

Gallwch gwyno am agweddau amrywiol, gan gynnwys:

- safon ac ansawdd ein gwasanaethau, polisiau neu'n cynnyrch

- cynnwys ein hadnoddau neu'n gwefannau
- achosion canfyddedig o ddiffyg cydymffurfio â [safonau'r Gymraeg](#) y mae gennym ddyletswydd i gydymffurfio â nhw
- ymddygiad aelod o'n staff
- manylion anghywir, cyfeiriadau at drydydd partïon a hepgoriadau cyd-destunol allweddol
- ein cydymffurfiad ag [Egwyddorion Recriwtio Comisiwn y Gwasanaeth Sifil](#) adeg penodi yn ôl teilyngdod ar sail cystadleuaeth deg ac agored

Os bydd problem yn codi yn ystod arolygiad, dylech siarad â'r Arolygydd Cofnodol cyn gynted ag y bo modd, neu aelod o'r tîm arolygu os nad yw'r Arolygydd Cofnodol ar gael. Yn aml, rydym yn gweld ei bod yn llawer haws datrys unrhyw broblemau trwy drafod ar y cam hwn. Gall fod yn anos ymchwilio i faterion a mabwysiadu'r dull gorau o ddatrys y broblem pan fydd y tîm arolygu wedi gadael safle'r darparwr.

Os bydd problem yn codi yn ystod gweithgaredd recriwtio, e.e. yn ystod asesiad neu gyfweiliad, dylech chi siarad ag aelod o'r panel neu Adnoddau Dynol cyn gynted ag y bo modd. Fe aiff yn gynyddol anodd ymchwilio i faterion a'u datrys wedi i'r broses recriwtio ddod i ben neu wedi i chi gwblhau eich asesiad neu'ch cyfweiliad.

Os yw eich cwyn yn cynnwys mwy nag un corff, fel arolygiaeth arall yr ydym yn cynnal arolygiadau ar y cyd â nhw, byddwn yn gweithio gyda nhw i benderfynu pwy ddylai arwain ar ddelio â'ch pryderon.

Mae rhai pethau na allwn ddelio â nhw trwy ein gweithdrefn ar gyfer delio â chwynion. Mae'r rhain yn cynnwys cwynion, neu heriau, ynghylch:

- unrhyw raddau crynodol neu benderfyniadau dilynol a wnaed ar ôl arolygiad neu adolygiad gan Estyn, oherwydd cyn ac yn ystod arolygiad, mae'r ysgol, y coleg neu'r darparwr yn cael cyfle i ddarparu'r holl dystiolaeth sydd ei hangen ar gyfer y tîm arolygu i lunio'i barnau yn gywir ac yn deg
- sefydliad yr ydym yn ei arolygu ac yn gweithio gydag ef. Os oes gennych gŵyn am sefydliad, fel ysgol, rhaid i chi ddilyn ei weithdrefn gwyno ei hun yn y lle cyntaf
- polisiâu sy'n cael eu pennu gan Lywodraeth Cymru. Os oes gennych gŵyn am bolisi a bennwyd gan Lywodraeth Cymru, dylech gysylltu â nhw'n uniongyrchol. Dyma eu gwefan: [www.cymru.gov.uk](http://www.cymru.gov.uk).
- penderfyniadau a wnaed gan y panel recriwtio oni bai y gellir dangos nad ydym ni wedi cydymffurfio â darpariaethau Egwyddorion Recriwtio Comisiwn y Gwasanaeth Sifil.

Nid ydym yn ymchwilio i gŵynion nac yn mynd i'r afael â chwynion am weithgareddau ysgolion neu ddarparwyr unigol. Eich cam gweithredu cyntaf yw codi eich pryderon yn ffurfiol trwy weithdrefn cwynion yr ysgol ei hun. Os na fyddwch yn fodlon ar yr adeg honno, dylech fynd â'r gŵyn ymhellach i'r Cyfarwyddwr Addysg neu swydd gyfwerth yn eich awdurdod lleol.

I gynorthwyo â rheoli cwynion yn effeithiol, rydym yn cadw manylion am unrhyw broses gwyno yn gyfrinachol, ac eithrio ble mae angen rhannu manylion penodol â'r rheiny sydd â dyletswydd neu ddiddordeb mewn derbyn y wybodaeth hon. O'r herwydd, nid ydym yn gwrthwynebu i chi rannu cynnwys naill ai ein llythyr ymchwiliad

i gŵyn Cam 1 neu Gam 2 gyda llywodraethwyr a staff priodol. Fodd bynnag, dylech fod yn ymwybodol y gallai unrhyw gyhoeddiad ehangach beryglu torri cyfrinachedd ac arwain at gyhoeddi data personol o dan y Ddeddf Diogelu Data hefyd.

## Cwynion am recriwtio

Caiff prosesau recriwtio Estyn eu hategu gan [Egwyddorion Recriwtio Comisiwn y Gwasanaeth Sifil](#) ('yr Egwyddorion') o ran dewis ar gyfer penodi yn ôl teilyngdod ar sail cystadleuaeth deg ac agored.

Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol os oes gennych gŵyn am y canlynol:

- cydymffurfiaid Estyn â'r Egwyddorion; a/neu
- y ffordd rydych chi wedi cael eich trin, neu'r gwasanaeth rydych chi wedi ei dderbyn, mewn perthynas ag unrhyw agwedd ar ymgyrch recriwtio ar gyfer penodi gweision sifil (staff parhaol neu staff cyfnod penodol) neu Gyfarwyddwyr Anweithredol
- cydymffurfiaid Estyn (neu gwmni recriwtio sy'n gweithredu ar ran Estyn) â [safonau'r Gymraeg sy'n ymwneud â recriwtio](#)

Rydym yn cydnabod y bydd pobl yn siomedig os na fydd cais am swydd yn llwyddiannus, ond ni fyddwn fel arfer yn ystyried bod ymgeisydd sy'n anghytuno â chanlyniad yr ymgyrch recriwtio yn sail dros ystyried gwneud cwyn, oni bai y gellir dangos nad ydym wedi cydymffurfio â'r Egwyddorion.

Pan ofynnir iddynt, bydd y tîm Adnoddau Dynol yn rhoi adborth llafar i ymgeiswyr aflwyddiannus, yn dilyn asesiad neu gyfweiliad. Gallai trafodaethau o'r fath gynnwys mynd i'r afael ag unrhyw bryderon a allai fod gan unigolion ynglŷn â barn y panel neu ganlyniad proses asesu. Nid ydym fel arfer yn rhoi adborth yn dilyn y cam didoli cychwynnol oherwydd nifer fawr y ceisiadau sy'n dod i law.

Yn y lle cyntaf, dylid codi pryderon gydag aelod o'r panel recriwtio neu'r tîm Adnoddau Dynol cyn gynted ag y bo modd. Gallwch gysylltu ag Adnoddau Dynol trwy eu ffonio: 029 2044 6446, neu anfon neges e-bost atynt: [recriwtio@estyn.llyw.cymru](mailto:recriwtio@estyn.llyw.cymru)

## Sut ydych chi'n cwyno?

Mae'n well i bawb dan sylw os gallwn ddatrys cwynion yn gyflym ac yn effeithiol. Felly, wrth ysgrifennu atom, dylech ddweud y canlynol wrthym:

- eich enw llawn a'ch cyfeiriad
- cymaint ag y gallwch am y gŵyn
- beth yn union sydd wedi mynd o'i le (mae angen i chi fod yn benodol iawn ynghylch eich cwyn neu fel arall mae'n anodd i ni ddatrys eich pryder)
- pa gamau rydych chi eisoes wedi eu cymryd i ddatrys eich pryderon
- beth rydych chi am i ni ei wneud i ddatrys y mater

Gall fod yn ddefnyddiol siarad ag aelod o'n staff ar yr adeg y byddwch yn teimlo eich bod yn anfodlon â'n gwaith, er enghraifft yn ystod arolygiad, yn ystod asesiad neu mewn digwyddiad sy'n cael ei gynnal gennym ni, er mwyn i ni allu ceisio datrys unrhyw broblemau yn y fan a'r lle. Rydym yn gweld ei bod yn haws datrys cwynion a wneir yn gyflym ac yn uniongyrchol. Fel arall, gallwch anfon neges e-bost atom neu lenwi ein ffurflen gwyno.

Os byddwch yn gwneud cwyn yn ddiennw, sylwch fod hyn yn ei gwneud yn anodd iawn i Estyn fynd i'r afael â'r gŵyn. Yn aml mae angen i ni siarad â'r achwynydd i ymchwilio i'r gŵyn yn briodol. Rydym yn gweithredu yn unol â'r holl adborth sy'n dod i law, ond ni fyddem yn gallu rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i achwynydd diennw am ganlyniadau unrhyw ymchwiliad y gallem ei gynnal.

### **Pwy fydd yn ymchwilio i'ch cwyn?**

Rydym ni bob amser yn pennu arolygydd neu reolwr priodol i ymchwilio i'r gŵyn ar eich rhan. Yn achos datrysiad anffurfiol cychwynnol, mae'n fwyaf tebygol mai rheolwr yn y tîm sydd â'r mwyaf o wybodaeth am y materion sy'n destun y gŵyn fyddai hwn. Os na ellir datrys y gŵyn ar y cam hwn, fodd bynnag, bydd yn destun ymchwiliad gan unigolyn sydd â gwybodaeth am y materion yn y gŵyn, ond nad yw'n gysylltiedig yn uniongyrchol â thestun y gŵyn. Mae hyn yn golygu y gall ddarparu penderfyniad diduedd mewn perthynas â'ch pryderon.

Mae pawb sy'n ymchwilio i gŵynion yn cael hyfforddiant ar ein polisi a'n gweithdrefnau adborth a chwynion. Maent yn gweithio'n agos â'n Rheolwr Adborth a Chwynion i gynnal yr ymchwiliad mewn modd sensitif, trylwyr a chyson. Hefyd, bydd y Rheolwr Adborth a Chwynion yn rhoi diweddariadau a gwybodaeth i bob un o'r staff am bob agwedd ar ein polisi cwynion, yn cynnwys sut rydym yn cynnal ymchwiliadau.

Ar gyfer cwynion am gydymffurfio â safonau, yn cynnwys ein safonau o ran y Gymraeg, byddwn yn cynnwys staff perthnasol sydd â chyfrifoldeb a gwybodaeth am y safonau hynny. Byddwn yn rhoi gwybod i'r aelod staff perthnasol am ganlyniad unrhyw gŵyn, er mwyn iddo allu cymryd camau adferol ar unwaith.

Rydym yn sicrhau bod pob aelod o staff yn cael hyfforddiant o ran Safonau'r Gymraeg, beth mae cydymffurfio yn ei olygu i Estyn, a beth yw ein rolau unigol.

Mae'r tabl isod yn amlinellu sut byddem yn pennu'r swyddog neu'r rheolwr mwyaf priodol i ymchwilio i gŵyn:

<b>Cam</b>	<b>Graddfa amser ymateb</b>	<b>Cyd-destun</b>	<b>Ymchwilydd</b>
Datrysiad cychwynnol	Fel arfer ar y safle yn ystod arolygiad neu'n uniongyrchol	Pan godir cwyn neu bryder i ddechrau, er enghraifft yn ystod ymweliad arolygu	<ul style="list-style-type: none"><li>Fel arfer yr arolygydd arweiniol neu arolygydd tîm yn ystod arolygiad, neu reolwr yn achos cwynion nad ydynt yn ymwneud ag arolygu</li></ul>



Gweithdrefn Estyn ar gyfer delio â chwynion

Cam 1 – datrys yn anffurfiol	15 diwrnod gwaith	Pan wneir cwyn naill ai'n ysgrifenedig neu dros y ffôn ar ôl arolygiad neu weithgaredd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ar gyfer cwynion yn gysylltiedig ag arolygu, swyddog arweiniol o'r sector perthnasol, sydd â gwybodaeth am y materion ond nad ydynt yn gysylltiedig yn uniongyrchol â thestun y gŵyn</li> </ul>
Cam 2 - ymchwiliad	20 diwrnod gwaith	Ar gyfer cwynion neu bryderon mwy cymhleth, neu os na chânt eu datrys yn gynharach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ar gyfer cwynion nad ydynt yn gysylltiedig ag arolygu, uwch reolwr sydd â gwybodaeth am y materion ond nad ydynt yn gysylltiedig yn uniongyrchol â thestun y gŵyn</li> <li>• Ar gyfer cwynion am arolygiadau wedi eu harwain gan arolygwyr dan gontract, swyddog arweiniol o'r sector perthnasol</li> <li>• Ar gyfer arolygiadau dan arweiniad AEM, Cyfarwyddwr Cynorthwyol</li> <li>• Ar gyfer cwynion yn gysylltiedig yn uniongyrchol â Chyfarwyddwr Cynorthwyol, Cyfarwyddwr Strategol</li> <li>• Ar gyfer cwynion yn gysylltiedig yn uniongyrchol â Chyfarwyddwr Strategol neu Brif Arolygydd Ei Mawrhydi, un o'n haelodau o'r bwrdd anweithredol</li> </ul>
Cam nesaf		Ar gyfer cwynion sy'n cael eu codi ymhellach yn dilyn penderfyniadau yng ngham 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu Gomisiwn y Gwasanaeth Sifil (recriwtio yn unig)</li> </ul>
Adolygiad allanol annibynnol		Pan fydd PAEM yn penderfynu ei bod yn amhriodol i aelod staff mewnol gynnal ymchwiliad cwynion cam 2, neu ble mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi nifer o feysydd pryder yn ei adolygiad o'n hymchwiliad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yn unol â'r cytundeb cyfatebol, bydd Education Scotland yn darparu dyfarnwr cwynion annibynnol i gefnogi ein proses gŵynion</li> </ul>

## Ffurflen gwyno

Enw llawn	
Cyfeiriad e-bost	
Cyfeiriad post – Os oes yn well gennych i ni gysylltu â chi trwy'r post	
Rhif ffôn	
Os ydych chi'n cwyno ar ran rhywun arall, esboniwch pam a rhowch dystiolaeth fod gennych ganiatâd i weithredu ar ei ran/rhan	
Dywedwch gymaint ag y gallwch wrthym am y gŵyn (mae angen i chi fod yn benodol iawn am yr hyn rydych yn cwyno yn ei gylch, fel arall, mae'n anodd i ni ddatrys eich pryderon)  Atodwch unrhyw dystiolaeth i gefnogi eich pryderon	
Nodwch isod pa gamau rydych eisoes wedi eu cymryd i ddatrys eich pryderon	
Dywedwch wrthym beth rydych chi am i ni ei wneud i ddatrys y mater	

Anfonwch y ffurflen gyflawn trwy'r e-bost i [adborth@estyn.llyw.cymru](mailto:adborth@estyn.llyw.cymru)

Rydym yn hapus i dderbyn cwynion trwy'r e-bost gan nad ydym yn cadw ffeiliau papur mwyach, ond os hoffech i ni anfon llythyr atoch, mae croeso i chi wneud hynny.

## Ein manylion cyswllt

E-bost [adborth@estyn.llyw.cymru](mailto:adborth@estyn.llyw.cymru)

Os oes yn well gennych ysgrifennu atom ni, dyma'r manylion cyswllt:

Post Rheolwr Adborth a Chwynion  
Estyn  
Llys Angor  
Heol Keen  
Caerdydd  
CF24 5JW

Ffôn 02920 446309 / 02920 446308

## **Cwynion gan gyfranogion**

Weithiau, rydym yn cael cwynion gan bobl sy'n dymuno mynegi eu pryderon fel cyfranogwr, ond nid oes ganddynt berthynas uniongyrchol â sefydliad addysgol na phartneriaeth. Byddwn yn ymateb i'r cwynion hyn cyhyd ag y bo modd, ond ni allwn drafod materion cyfrinachol a ddigwyddodd ar arolygiad na rhoi sylw ar unrhyw faterion y rhoddwyd gwybod i'r cyfranogwr amdanynt o ganlyniad. Rydym yn cadw'r hawl i ddod â materion i ben a pheidio â chymryd rhan mewn gohebiaeth bellach os na allwn gynnig unrhyw wybodaeth ychwanegol i'r cyfranogwr.

## **Pa mor hir sydd gennych i wneud cwyn?**

Mae gennym derfyn amser ar gyfer derbyn cwynion. Fel arfer, rhaid i chi wneud eich cwyn am arolygiad yn y cyfnod rhwng dechrau'r rhan ar y safle o arolygiad a dyddiad cyhoeddi'r adroddiad arolygu. Fodd bynnag, mae'n well eich bod yn codi unrhyw faterion gyda'r Arolygydd Cofnodol yn ystod yr arolygiad. Ni allwn dderbyn cwynion am arolygiad wedi i'r adroddiad gael ei gyhoeddi oni bai bod amgylchiadau eithriadol iawn. Ni fyddwn fel arfer yn gohirio adroddiad arolygu tra bydd cwyn yn destun ymchwiliad.

Dylid codi cwynion am weithgarwch recriwtio cyn gynted ag y bo modd. Ni fyddwn fel arfer yn ystyried cwyn sy'n cael ei chodi mwy na 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad y digwyddiad neu'r mater, oni bai bod amgylchiadau eithriadol.

Os nad yw'r gŵyn am arolygiad Estyn neu weithgarwch recriwtio ond am wasanaeth arall yr ydym yn ei ddarparu, fel digwyddiad hyfforddi, yna fel arfer rhaid i chi wneud eich cwyn o fewn chwe mis i'r digwyddiad yr ydych am wneud cwyn amdano.

## **Beth sy'n digwydd pan fyddwch chi wedi cwyno?**

Mae ein gweithdrefn gwyno yn cynnwys dau gam, sef:

Cam 1 – Datrys yn anffurfiol

Cam 2 – Ymchwiliad

## **Cam 1 – Datrys yn anffurfiol**

Rydym yn ceisio datrys cwynion yn gyflym ac yn agos at adeg cyflwyno'r gwasanaeth. Fel arfer, bydd hyn yn golygu y byddwn yn rhoi esboniad i chi pan mae'n amlwg bod rhywbeth wedi mynd o'i le, ac yn gweithredu ar unwaith i ddatrys y problem.

Byddwn yn rhoi ein hymateb i chi yng Ngham 1 – Datrys yn anffurfiol o fewn 15 diwrnod gwaith, oni bai bod amgylchiadau eithriadol. Byddwn yn rhoi gwybod i chi p'un a fydd yn cymryd yn hwy na 15 diwrnod gwaith i ymchwilio i'ch pryderon.

Os na allwn ddatrys eich cwyn ar yr adeg hon, neu os ydych yn anfodlon â chanlyniad Cam 1, yna mae gennych yr hawl i ofyn am gael mynd â'r gŵyn ymlaen i Gam 2.

## **Cam 2 – Ymchwiliad**

Gallai ymchwiliad fod yn gymhleth ac efallai bydd angen cynnal ymchwiliad manwl cyn i ni allu ymateb i chi neu gallent fod yn gŵynion nad ydynt wedi cael eu datrys yng Ngham 1 y broses gwyno.

“Ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda” yw'r egwyddor ar gyfer y cam hwn yn y broses. Rhoddir pwyslais ar un ymchwiliad a fydd yn delio'n drylwyr â'r pryderon a godwyd.

Mae “ymchwilio'n dda” hefyd yn golygu cynnal ymchwiliad mewn modd sy'n gymesur â natur a graddau difrifoldeb y gŵyn. Er enghraifft, pan nad yw cwynion mor eang neu gymhleth, ni fydd angen i'r ymchwiliad fod yn fanwl iawn.

Wrth ystyried cwynion yng Ngham 2, byddwn:

- yn cydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn pum niwrnod gwaith
- yn penodi swyddog ymchwilio i ymchwilio i'r gŵyn (gweler y tabl uchod)
- ymchwilio i'ch cwyn yn deg ac yn llawn
- yn rhoi ymateb llawn i chi o fewn 20 diwrnod gwaith

Ochr yn ochr ag ystyried unrhyw dystiolaeth sy'n cael ei darparu gennych, bydd yr ymchwiliad yn cynnwys cyswllt â'r arolygydd unigol, y tîm arolygu y mae ei waith neu'i adroddiad yn destun cwyn, neu'r unigolyn neu'r tîm sy'n destun y gŵyn, i ofyn am eu barn.

Os bydd yn cymryd yn hwy nag 20 diwrnod gwaith i ni gwblhau ein hymchwiliad, am unrhyw reswm, byddwn yn dweud pam wrthy, yn cytuno ar derfynau amser diwygiedig ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am gynnydd.

Rhaid i ni eich sicrhau na fydd eich ymdriniaeth â ni yn y dyfodol yn cael ei heffeithio oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn. Rydym yn croesawu ac yn gwerthfawrogi adborth mewn unrhyw ffurf, p'un a yw'n negyddol neu'n gadarnhaol.

## **Beth sy'n digwydd os byddwch yn dechrau ymddwyn mewn modd annerbyniol?**

Ein nod bob amser yw trin pobl yn deg gan ddangos parch atynt, ac rydym yn disgwyl y bydd ein staff yn cael eu trin yn yr un modd. Rydym yn deall yn llawn y gallai pobl ymddwyn yn wahanol i'r arfer pan fyddant yn gofidio. Gallai'r

amgylchiadau sy'n arwain at gŵyn achosi i rywun ymddwyn yn annerbyniol neu'n afresymol. Byddwn bob amser yn ceisio canolbwyntio ar sail eich cwyn, yn hytrach nag ar y ffordd yr ydych yn cwyno. Fodd bynnag, ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol, diffrïol neu dramgwyddus gan unrhyw un o'i staff. Os bydd achwynydd yn ymddwyn mewn modd annerbyniol, amhriodol neu afresymol, rydym yn cadw'r hawl i atal y cysylltiad â'r achwynydd hwnnw os ydym yn credu ein bod wedi gwneud popeth sy'n bosibl i ddelio â'r gŵyn yn deg a hyd eithaf ein gallu.

Hefyd, pan nodir bod achwynydd yn achwynydd blinderus neu gyson yn unol â'r meini prawf uchod, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd yn ysgrifenedig ein bod wedi ymateb yn llawn i'r pwyntiau a godwyd a'i fod wedi ceisio datrys y gŵyn, ond nad oes unrhyw beth pellach i'w ychwanegu ac ni fydd unrhyw fudd yn deillio o barhau i gysylltu ynghylch y mater. Rhoddir gwybod i'r achwynydd hefyd na fydd ymateb i ohebiaeth bellach sy'n dod i law, oni bai ei bod yn cynnwys gwybodaeth berthnasol newydd.

### **Beth allwch chi ei wneud os ydych yn anhapus o hyd?**

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallech gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch rhai agweddau ar ein gwaith. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth. Mae'r Ombwdsmon yn ystyried cwynion ynghylch camweinyddu ar ran cyrff cyhoeddus sydd wedi achosi caledi ac anghyfiawnder i aelodau'r cyhoedd. Yn gyffredinol, ni fydd yr Ombwdsmon yn ystyried cwynion gan un o gyrff y llywodraeth am un o gyrff eraill y llywodraeth.

Ni fydd yr Ombwdsmon yn ystyried cwynion sy'n gysylltiedig â barnau proffesiynol sy'n cael eu llunio gan dîm arolygu oni bai y bu diffygion o natur weinyddol neu os na wnaethom ddilyn polisi/gweithdrefn.

Yn ogystal, o dan ddarpariaethau Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005, bydd yr Ombwdsmon yn ystyried cwynion dim ond lle mae'r achwynydd wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder mesuradwy, heb ei ddatrys, yn hytrach nag amgyffrediad o hynny, o ganlyniad i'n gweithrediadau.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi dynnu ein sylw at eich pryderon yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni cam.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon trwy:

ffôn	0845 601 0987
e-bost	<a href="mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk">ask@ombudsman-wales.org.uk</a>
gwefan	<a href="http://www.ombudsman-wales.org.uk">www.ombudsman-wales.org.uk</a>
ysgrifennu at	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae Pen-coed CF35 5LJ

## Adolygiad allanol annibynnol

Yn ol disgrisiwn PAEM, gallem benderfynu cynnal adolygiad allanol annibynnol, yn yr amgylchiadau canlynol:

- O ganlyniad i natur y gŵyn, mae PAEM yn penderfynu ei bod yn amhriodol i aelod staff mewnol gynnal ymchwiliad cwynion cam 2
- Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi nifer o feysydd pryder yn ei adolygiad o'n hymchwiliad

Mae gennym ni gytundeb ag Education Scotland, a fydd, mewn achosion o'r fath, yn cefnogi ein proses gwyno. Mewn achosion o'r fath, bydd yr adolygiad annibynnol yn cael ei gynnal yn unol â'n harweiniad, gyda chymorth a chynghor yn cael eu darparu gan ein Rheolwr Adborth a Chwynion. Bydd copïau o'r adroddiad dilynol yn cael eu hanfon at yr achwynydd a Phrif Arolygydd yr arolygiaeth sy'n destun y gŵyn.

## Cwynion am recriwtio

Os yw eich cwyn ynglŷn â'r modd rydym wedi torri gofynion Egwyddorion Recriwtio'r Gwasanaeth Sifil, ac rydych yn anfodlon â'n hymateb i Gam 2 - Ymchwiliad, gallech fynd â'ch cwyn at Gomisiwn y Gwasanaeth Sifil. Mae'r Comisiwn yn cyhoeddi canllaw sy'n amlinellu ei ddull o ddelio â chwyn o dan yr Egwyddorion Recriwtio, gweler [Yr Egwyddorion Recriwtio – Canllaw i gyflwyno cwyn i Gomisiwn y Gwasanaeth Sifil](#). Dylech edrych ar y canllaw hwn cyn mynd â chwyn at y Comisiwn.

Dylid cofnodi cwynion gyda'r Comisiwn o fewn 12 mis i'r dyddiad cau ar gyfer ceisiadau. Bydd cwynion sy'n cael eu cofnodi ar ôl y cyfnod hwn yn cael eu hystyried mewn amgylchiadau eithriadol yn unig.

Gallwch gysylltu â'r Comisiwn trwy:

ffôn 020 7271 0831  
e-bost [info@csc.gov.uk](mailto:info@csc.gov.uk)  
gwefan <http://civilservicecommission.independent.gov.uk/>  
ysgrifennu at Civil Service Commission  
Room G08  
1 Horse Guards Road  
London  
SW1A 2HQ



Bydd Comisiwn y Gwasanaeth Sifil ond yn ystyried adolygu cwynion am gystadlaethau agored (allanol) (pob gradd) neu gystadlaethau ar draws y Gwasanaeth Sifil (mewnol) (Band Cyflog 3 SCS ac yn uwch yn unig) lle mae'r achwynydd:

- yn credu ein bod wedi recriwtio gweision sifil mewn ffordd sy'n torri Egwyddorion Recriwtio'r Gwasanaeth Sifil

- wedi codi ei gŵyn/chŵyn gyda ni ac wedi disbyddu pob cam yn y weithdrefn hon ar gyfer delio â chwynion ac yn parhau i fod yn anfodlon â'r ymateb

Mae sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion, er enghraifft Comisiynydd y Gymraeg, am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwn eich cynghori am sefydliadau o'r fath.

### **Cwynion ynghylch canlyniad ceisiadau o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth / y Ddeddf Diogelu Data**

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â mater dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Ddeddf Diogelu Data. Mewn amgylchiadau fel hyn, dylech gysylltu â'r Swyddog Gwybodaeth: [yhmholiadau@estyn.llyw.cymru](mailto:yhmholiadau@estyn.llyw.cymru)

Os byddwch chi'n anhapus gyda chanlyniad cais o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth neu'r Ddeddf Diogelu Data, yna gallwch wneud cais i Estyn gynnal adolygiad mewnol o dan Gam 2 y weithdrefn Gŵynion.

## Gweithdrefn Estyn ar gyfer delio â chwynion – crynodeb

Wedi i chi ddweud wrthym am eich cwyn, bydd ein rheolwr adborth a chwynion yn cydlynu'r ymateb i chi ac yn gweithredu fel eich prif gyswllt.

Mae gennym **weithdrefn gwyno sy'n cynnwys dau gam**. Byddwn yn ceisio delio â'ch cwyn yn gyflym bob amser, ond pan fo'n amlwg y bydd angen ymchwilio'n fanwl i'r mater, byddwn yn dweud wrthyfych ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am ein cynnydd.

### Cam 1 – Datrys yn anffurfiol

Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym bob amser, ac **o fewn 15 diwrnod gwaith** ble bynnag y gallwn.

Mae'n fwyaf tebygol o fod wyneb yn wyneb neu dros y ffôn neu drwy'r e-bost.

Os ydych yn anhapus â'n hymateb i'ch cwyn ar yr adeg hon, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei hystyried yng ngham nesaf ein gweithdrefn.



### Cam 2 – Ymchwiliad

Byddwn yn ystyried ymchwilio i'ch cwyn os yw'n amlwg fod angen ymchwilio'n fanylach i'ch pryderon, ac yn cydnabod eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith.

Byddwn yn neilltuo swyddog ymchwilio i ymchwilio i'ch pryderon fel rhan o'r broses hon, gallem gysylltu â chi i drafod eich cwyn yn bersonol neu, mewn rhai amgylchiadau, trefnu trafodaeth wyneb yn wyneb. Ein nod yw ymateb i'ch cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith.



### Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu Gomisiwn y Gwasanaeth Sifil (recriwtio yn unig)

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, gallech gwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch rhai agweddau ar waith Estyn neu Gomisiwn y Gwasanaeth Sifil am y modd y mae Estyn wedi torri gofynion Egwyddorion Recriwtio'r Gwasanaeth Sifil.

Ni fydd yr Ombwdsmon yn ystyried cwynion yn ymwneud â'r barnau proffesiynol a luniwyd gan dîm arolygu oni bai bod diffygion o natur weinyddol neu os na chadwodd Estyn gadw at y polisi/y weithdrefn.