



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

Gweithdrefn cwynion ac adborth

Tachwedd 2024

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.
10	Robert Gairey	Tachwedd 2024	

Blwch gwybodaeth

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

Dyddiad cyhoeddi: Tachwedd 2024

Dyddiad adolygu arfaethedig: Gorffennaf 2027

Pwy ydym ni?	1
Pwy sy'n gallu cwyno?	2
A ydych chi wedi'n holi ni am eich pryderon?.....	2
Cael cymorth i wneud eich cwyn	2
Gwneud cwyn	2
Cyfrinachedd a hysbysiad preifatrwydd	4
Cwynion am recriwtio	4
Sut ydych chi'n cwyno?	5
Pwy fydd yn ymchwilio i'ch cwyn?.....	5
Ffurflen gwyno.....	8
Ein manylion cyswllt.....	8
Cwynion gan gyfranogion	9
Pa mor hir sydd gennych i wneud cwyn?.....	9
Beth sy'n digwydd pan fyddwch chi wedi cwyno?	9
Cam 1 – Datrys yn anffurfiol.....	9
Cam 2 – Ymchwiliad.....	10
Beth sy'n digwydd os byddwch yn dechrau ymddwyn mewn modd annerbyniol?.....	11
Beth allwch chi ei wneud os ydych yn anhapus o hyd?.....	11
Adolygiad allanol annibynnol.....	12
Dysgu o gwynion.....	12
Cwynion ynghylch canlyniad ceisiadau o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth / y Ddeddf Diogelu Data	13

Pwy ydym ni?

Estyn yw swyddfa Arolygiaeth Ei Fawrhydi dros Addysg a Hyfforddiant yng Nghymru. Rydym yn annibynnol ar Lywodraeth Cymru a Medr, ond yn cael ein hariannu ganddynt. Ein diben yw arolygu ansawdd a safonau mewn addysg a hyfforddiant yng Nghymru.

Rydym 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
- gwaith ieuencid
- trefniadau trochi'r Gymraeg mewn awdurdodau lleol
- addysg gychwynnol athrawon
- Cymraeg i Oedolion
- prentisiaethau dysgu yn y gwaith
- dysgu yn y sector cyfiawnder

Rydym yn cyflawni rhywfaint o'n gwaith ar y cyd â rheoleiddwyr ac arolygiaethau eraill. Gallwch ddarllen mwy am sut rydym yn ymateb i gwynion am waith arolygu ar y cyd yn nes ymlaen yn yr arweiniad hwn. Rydym yn cynnig gwasanaeth dwyieithog ledled Cymru, gan sicrhau ein bod yn ymgysylltu'n effeithiol â phob rhanddeiliad. Gallwch ddefnyddio ein gweithdrefn gwyno i roi adborth am ba mor dda rydym ni'n cyflawni o gymharu â'n disgwyliadau o ran gwasanaeth dwyieithog.

Rydym ni'n gweithio'n galed i sicrhau bod ein gwaith o'r safon uchaf. Mae disgwyl i'n staff ymddwyn yn unol â Chod Ymddygiad y Gwasanaeth Sifil ac mae gennym weithdrefnau sicrhau ansawdd trylwyr ar gyfer ein gwaith arolygu. Ar ôl pob darn o waith arolygu, mae darparwyr yn cael cyfle i roi adborth ar eu profiad trwy holiadur ôl-arolygiad. Gallwch ddarllen mwy am ein trefniadau sicrhau ansawdd [yma](#).

Rydym wedi ymrwymo 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 byddwn yn ei chael hi'n anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac yn dweud wrthy ch beth wnaethom i gywiro ein camgymeriad.

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 wrthy ch am ein

gweithdrefn ar gyfer delio â chwynion a'r hyn y gallwch ei wneud os oes gennych gŵyn. Mae hefyd yn dweud wrthyfych am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym.

Rydym hefyd yn croesawu adborth cadarnhaol a chawn lawer o negeseuon cadarnhaol am ein gwaith gan ddarparwyr ac unigolion.

Pwy sy'n gallu cwyno?

Gall unrhyw un gwyno wrthym ni am ein gwaith os yw ef/hi, neu'r unigolyn y mae'n ei gynrychioli, yn anfodlon neu 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. Pan fydd y gŵyn am weithgarwch arolygu, byddem yn annog un aelod o staff y darparwr i gwyno ar ran y staff, oni bai bod agwedd unigol ar y broses wedi effeithio ar aelodau staff unigol ac maent am gwyno amdani ar wahân.

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

Cyn gwneud cwyn ffurfiol (cam 2), dylech roi cyfle i ni geisio datrys eich pryderon cychwynnol yn anffurfiol 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. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod hefyd y gallai cymhlethdod neu ddifrifoldeb eich cwyn olygu y byddai'n gŵyn ffurfiol ar unwaith.

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, cynrychiolydd undeb neu eiriolwr os ydych wedi rhoi caniatâd iddynt gwyno ar eich rhan. Yn yr achosion hyn, mae o hyd yn ddefnyddiol os gallwn glywed yn uniongyrchol gan unigolyn am eu profiadau fel rhan o unrhyw broses ymchwilio.

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, polisïau 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, gan gynnwys pobl yr ydym yn eu comisiynu i gyflawni gwaith ar ein rhan
- 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 gyfweliad, 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 cyfweliad.

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 farnau proffesiynol 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 neu goleg, rhaid i chi ddilyn ei weithdrefn gwyno ei hun yn y lle cyntaf
- polisïau sy'n cael eu pennu gan Lywodraeth Cymru neu Medr. Os oes gennych gŵyn am bolisi a bennwyd gan Lywodraeth Cymru neu Medr, dylech gysylltu â nhw'n uniongyrchol – eu gwefannau yw: <https://llyw.cymru/> neu <https://www.medr.cymru/cy/>
- 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 gwynion 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 y darparwr ei hun. Os na fyddwch yn fodlon ar yr adeg honno, dylech fynd â'r gwyn ymhellach fel y bo'n briodol, er enghraifft i'r Cyfarwyddwr Addysg neu swydd gyfwerth yn eich awdurdod lleol yn achos ysgol.

Cyfrinachedd a hysbysiad preifatrwydd

Byddwn yn defnyddio'r data personol a rowch i ni i ymdrin â'ch cwyn. Byddwn 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, er enghraifft fel rhan o'r ymchwiliad neu pan fydd angen symud ymlaen ag unrhyw gamau gweithredu sy'n deillio o ymchwiliad i gwyn. Fel arfer, byddwn yn rhannu gwybodaeth am y gwyn gyda'r rheolwr perthnasol sy'n gyfrifol am yr agwedd ar ein gwaith y mae'r gwyn yn ymwneud â hi. Ni fyddwn fyth yn rhannu'r wybodaeth berthnasol heblaw at ddiben penodol, gan olygu dogfennau, lle y bo'n briodol. O'r herwydd, yn achos cwynion am weithgareddau arolygu, nid ydym yn gwrthwynebu i chi rannu cynnwys naill ai ein llythyr ymchwiliad i gwyn Cam 1 neu Gam 2 gyda llywodraethwyr neu aelodau bwrdd llywodraethu arall 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. I gael mwy o wybodaeth am sut rydym ni'n defnyddio data personol a'n polisi ar gadw data, gweler ein [hysbysiad preifatrwydd](#).

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 gwyn 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, byddwn 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

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 dienw am ganlyniadau unrhyw ymchwiliad y gallem ei gynnal. Hefyd, byddai mwy o gyfyngiad arnom o ran y camau y gallwn eu cymryd yn gysylltiedig ag unrhyw rannau dienw o gŵynion rydym yn ymchwilio iddynt.

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 pob swyddog ymchwilio yn cael hyfforddiant ar ein polisi a'n gweithdrefnau adborth a chwynion. Maent yn gweithio'n agos â'n Rheolwr Adborth a Chwynion i

Gweithdrefn Estyn ar gyfer delio â chwynion

gynnal yr ymchwiliad mewn modd sensitif, trylwyr a chyson. Hefyd, mae'r 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:

Cam	Graddfa amser ymateb	Cyd-destun	Ymchwilydd
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"> Fel arfer yr arolygydd cofnodol neu arolygydd tîm yn ystod arolygiad, neu reolwr yn achos cwynion nad ydynt yn ymwneud ag arolygu
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"> 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 Yn achos cwynion nad ydynt yn gysylltiedig ag arolygu, y rheolwr llinell o'r adran berthnasol
Cam 2 – ymchwiliad	25 diwrnod gwaith (5 niwrnod gwaith i gytuno ar gwmpas yr ymchwiliad; 20 diwrnod gwaith i ymchwilio ar ôl cytuno ar y cwmpas)	Ar gyfer cwynion neu bryderon mwy cymhleth, neu os na chânt eu datrys yn gynharach	<ul style="list-style-type: none"> Ar gyfer cwynion nad ydynt yn gysylltiedig ag arolygu, rheolwr sydd â gwybodaeth am y materion ond nad ydynt yn gysylltiedig yn uniongyrchol â thestun y gŵyn Ar gyfer cwynion am arolygiadau, Cyfarwyddwr Cynorthwyol Ar gyfer cwynion yn gysylltiedig yn uniongyrchol â Chyfarwyddwr Cynorthwyol, Cyfarwyddwr Strategol Ar gyfer cwynion yn gysylltiedig yn uniongyrchol â Chyfarwyddwr Strategol neu

Gweithdrefn Estyn ar gyfer delio â chwynion

			Brif Arolygydd Ei Fawrhydi, un o'n haelodau o'r bwrdd anweithredol
Cam nesaf		Ar gyfer cwynion sy'n cael eu codi ymhellach yn dilyn penderfyniadau yng nghanam 2	<ul style="list-style-type: none"> • Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu Gomisiwn y Gwasanaeth Sifil (recriwtio yn unig)
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"> • Naill ai trwy banel wedi'i gadeirio gan gyfarwyddwr anweithredol neu yn unol â'r cytundeb cyfatebol, bydd arolygiaeth arall yn darparu dyfarnwr cwynion annibynnol i gefnogi ein proses gŵynion

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

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

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?

Codwch unrhyw bryderon cyn gynted â phosibl. Er enghraifft, os ydych chi'n pryderu am agwedd ar weithgarwch arolygu, codwch eich pryderon gyda'r arolygydd cofnodol neu aelod o'r tîm arolygu pan fyddant yn eich lleoliad. Mae gennym derfyn amser ar gyfer derbyn cwynion. Fel arfer, yn achos cwynion am weithgareddau arolygu, rhaid i chi wneud eich cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith o gael drafft yr adroddiad arolygu. Pan gawn gŵyn, byddwn yn ystyried p'un a fyddwn ni'n gohirio cyhoeddi adroddiad yn ystod y 25 diwrnod gwaith 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 25 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 5 niwrnod gwaith o'r digwyddiad yr ydych am wneud cwyn amdano. Ni fyddwn yn ymchwilio ar ôl y cyfnod hwn oni bai bod amgylchiadau eithriadol.

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. Bydd ein hymateb ar ffurf e-bost neu lythyr, gydag esboniad neu ymddiheuriad, lle y bo'n briodol.

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. Fel arfer, byddwn yn darparu ymateb ysgrifenedig gydag esboniad ac ymddiheuriad, lle y bo'n briodol.

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 cwyn 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 ac yn deg 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), a fydd yn cysylltu â chi i gytuno ar gwmpas, paramedrau ac amserlen yr ymchwiliad o fewn pum niwrnod gwaith
- ymchwilio i'ch cwyn yn deg ac yn llawn
- yn rhoi ymateb ysgrifenedig llawn i chi o fewn 20 diwrnod gwaith
- cytuno ar gwmpas eich cwyn gyda chi

Bydd y swyddog ymchwilio yn ystyried pob agwedd o sylwedd ar y gŵyn ac ymateb y sawl y mae eu gwaith neu eu hymddygiad yn destun y gŵyn, a bydd yn barnu p'un a ddylid **cynnal y gŵyn**, ei **chynnal yn rhannol** neu **beidio â'i chynnal**. Os na allwn ddod i gasgliad ar sail y dystiolaeth, byddwn yn datgan '**Ni allaf lunio barn oherwydd...**'.

Bydd y swyddog ymchwilio yn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei hystyried yn deg ac yn drylwyr trwy:

- archwilio'r dogfennau datganiadau gan bob parti ac unrhyw dystiolaeth ategol
- cyfweld â'r achwynydd ac unrhyw dystion (wyneb yn wyneb fel arfer, ond gall fod dros y ffôn neu trwy alwad fideo, yn dibynnu ar beth sy'n well gan y dystion)
- gwirio'r dystiolaeth ac amlygu unrhyw fylchau neu wrthddywediadau
- cael cyngor arbenigol, os bydd angen, ar faterion anodd neu dechnegol, er enghraifft

- nodi unrhyw weithdrefnau yn y sefydliad sy'n berthnasol i'r digwyddiad

Fel rhan o ymchwiliadau cam 2 i gŵyn, fel arfer, bydd y swyddog ymchwilio yn cyfarfod â'r achwynydd ac unrhyw dystion i fynd trwy bob agwedd ar y gŵyn, wyneb yn wyneb yn ddelfrydol. Mewn achosion o'r fath, bydd y Rheolwr Adborth a Chwynion yn bresennol hefyd, a bydd yn gwneud cofnod o'r cyfarfod; bydd y cofnod hwn yn cael ei rannu a chytunir ar y cofnod gyda'r achwynydd yn dilyn y cyfarfod.

Os bydd yn cymryd yn hwy na 25 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.

Rydym yn croesawu ac yn gwerthfawrogi adborth mewn unrhyw ffurf, p'un a yw'n negyddol neu'n gadarnhaol. Gallwch fod yn dawel eich meddwl na fydd effaith ar eich ymwneud â ni yn y dyfodol oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

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, difriol 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'n bod 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 mwy o wybodaeth am sut i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gael ar eu gwefan – [Croeso i'r Ombwdsmon | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#).

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.

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.

Adolygiad allanol annibynnol

Yn ôl disgrisiwn PAEF, gallem benderfynu cynnal adolygiad allanol annibynnol, yn yr amgylchiadau canlynol:

- O ganlyniad i natur y gŵyn, mae PAEF 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 PAEF wedi ymgymryd ag ymchwiliad i'r gŵyn yn bersonol ac mae'r achwynydd yn anfodlon o hyd â'r canlyniad

Yn yr amgylchiadau hyn, bydd y Prif Arolygydd yn sefydlu panel cwyn, wedi'i gadeirio gan un o'n cyfarwyddwyr anweithredol ac yn cynnwys cyfarwyddwyr anweithredol eraill. Bydd y panel hwn yn adolygu'r dystiolaeth yn unol â'n harweiniad a chynghori a roddir gan ein Rheolwr Adborth a Chwynion. Bydd copïau o'r adroddiad sy'n deillio o hyn yn cael ei anfon at yr achwynydd ac at PAEF.

Hefyd, 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 chynghori 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.

Dysgu o gŵynion

Pryd bynnag y cawn adborth ar ein gwaith, gan gynnwys trwy gŵynion, rydym yn ystyried beth gallwn ei ddysgu i wella'n gwaith. Pryd bynnag y byddwn yn cynnal agweddau ar gŵyn cam 2, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu ac yn gwneud yn siŵr ein bod yn dweud wrthyfych am y gwelliannau y bwriadwn eu gwneud.

Hefyd, byddwn yn adolygu pa mor dda y mae ein gweithdrefn gwyno yn gweithio ac yn gwneud gwelliannau. I'n cynorthwyo â'n hunanwerthuso, byddwn yn defnyddio panel allanol peilot, wedi'i gadeirio gan un o'n cyfarwyddwyr anweithredol, i adolygu sut y gwnaethom ymateb i gŵynion. Bydd y panel yn cynnwys cynrychiolwyr allanol ac yn ystyried sampl o gŵynion wedi'u cau i gynnig her allanol ac amlygu unrhyw ddysgu.

Rydym yn rhoi adroddiadau rheolaidd i'n strwythurau llywodraethu am y cwynion a gawsom ac unrhyw welliannau a wnawn o ganlyniad.

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

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.

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 wrthy'ch 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 fanwl i'ch pryderon, ac yn cydnabod eich cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith.

Byddwn yn neilltuo swyddog ymchwilio i ymchwilio i'ch pryderon fel rhan o'r broses hon, byddwn yn cysylltu â chi i gytuno ar gwmpas yr ymchwiliad a'i amserlen. Bydd hyn yn cynnwys trefnu trafodaeth wyneb yn wyneb. Ein nod yw ymateb i'ch cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith o gytuno ar gwmpas yr ymchwiliad..



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 at y polisi/y weithdrefn.