



*Rhagoriaeth i bawb – Excellence for all*

Arolygiaeth Ei Mawrhydi dros Addysg  
a Hyfforddiant yng Nghymru

Her Majesty's Inspectorate  
for Education and Training in Wales

## Arweiniad i gontractwyr arolygu ysgolion ar gyfer delio â chwynion



BUDDSODDWR MEWN POBL  
INVESTOR IN PEOPLE



## Rheoli fersiynau

Fersiwn	Awdur	Dyddiad cyhoeddi	Sylwadau
3	Dai Williams	Chwefror 2009	Yn dilyn adolygiad a chael gwared ar gam 4.

### Blwch gwybodaeth

I gael rhagor o gyngor, cysylltwch â'r: Rheolwr Adborth a Chwynion

Dyddiad cyhoeddi: Chwefror 2009

Dyddiad adolygu arfaethedig: Chwefror 2012

1	Cyflwyniad	1
2	Cwynion anffurfiol a'u datrys (cam 1)	4
3	Ymchwilio'n ffurfiol i'r gŵyn (cam 2)	5
4	Camau sy'n ofynnol gan gontractwyr ynghylch cwynion, difrifol wedi'u cynnal	12
5	Os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon(cam 3)	13
6	Delio â chwynion yn broffesiynol ac yn sensitif	14
7	Cyfrinachedd a Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	15
8	Adborth i Estyn	16

**Atodiadau**

Atodiad A	Llythyr enghreifftiol yn rhoi gwybod am oedi ynghylch ymchwilo i gŵyn	18
Atodiad B	Llythyr enghreifftiol yn rhoi canlyniad ymchwiliad i gŵyn	19
Atodiad C	Ffurflen enghreifftiol ar gyfer casglu ystadegau cwyno	22

## 1 Cyflwyniad

Yn unol â threfniadau arolygu Estyn a ddechreuodd ym mis Medi 2004, mae gan gontractwyr gyfrifoldeb i ddelio â chwynion am waith contractwyr arolygu, arolygwyr cofrestredig ac arolygwyr tîm, neu aseswyr cymheiriaid sy'n gweithio ar arolygiadau ysgolion ac ymateb iddynt yn ystod y camau cychwynol.

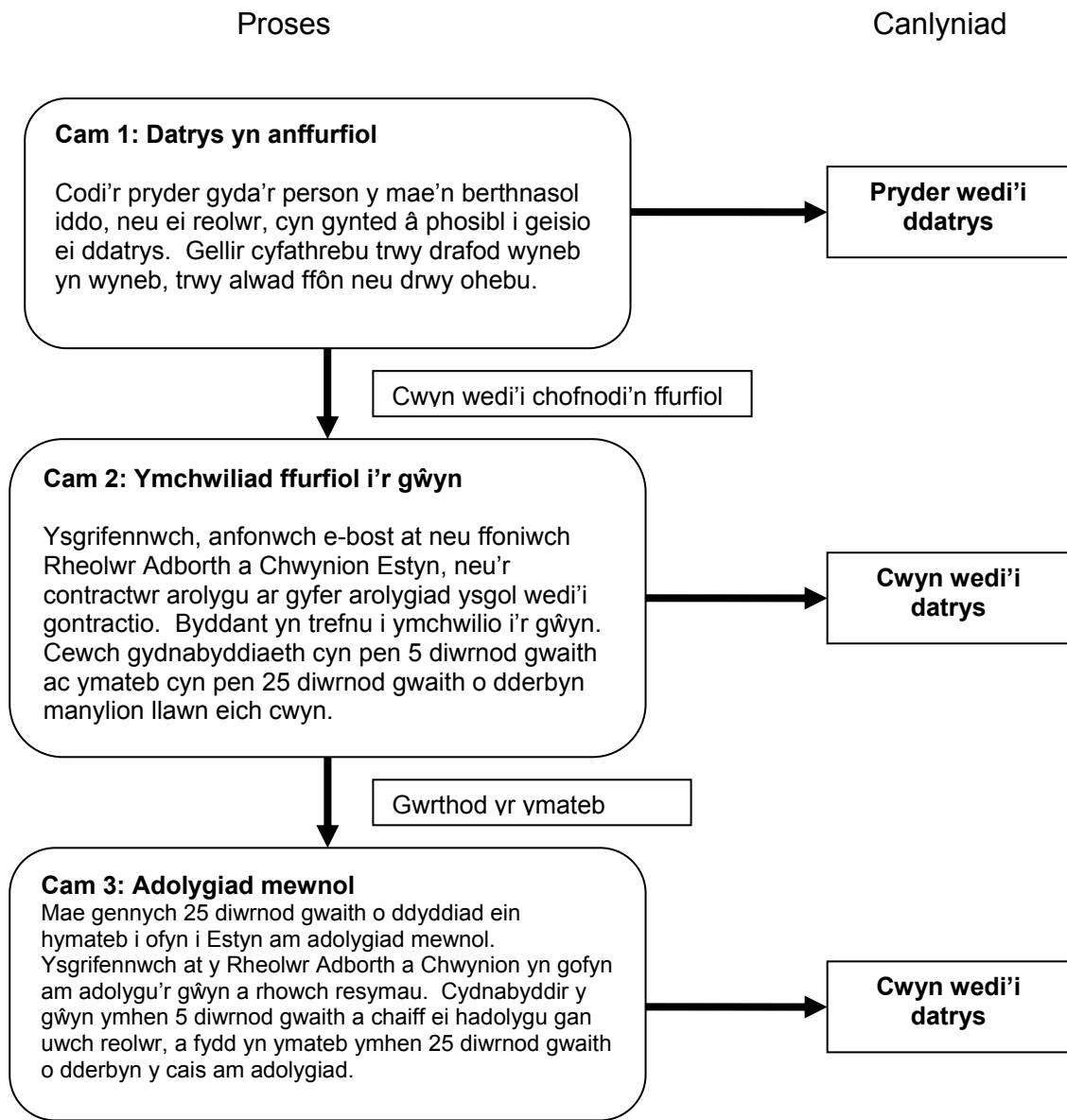
Diben yr arweiniad hwn yw cynnig amlinelliad o'r gofynion newydd a osodir ar gontractwyr arolygu ysgolion ar gyfer delio â chwynion. Mae'r arweiniad hwn yn cynnig cyngor i gontractwyr ynghylch delio â chwynion anffurfiol a chynnal ymchwiliadau ffurfiol i gŵyn. Mae'n nodi'r hyn y dylai contractwyr ei wneud mewn perthynas â chwynion difrifol a gynhelir a'r hyn fydd yn digwydd os bydd achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon. Mae'n cynnig cyngor hefyd ynghylch delio â chwynion yn broffesiynol ac ar faterion cyfrinachedd. Mae rhan olaf yr arweiniad hwn yn nodi'r adborth sy'n ofynnol gan Estyn a fydd yn galluogi'r arolygiaeth i barhau i fonitro achosion, swmp a delio â chwynion sy'n gysylltiedig ag arolygiadau ysgolion.

Dylai contractwyr ddarllen yr arweiniad hwn ar y cyd â gweithdrefn adborth a chwynion Estyn, "Adborth a Chwynion: beth i'w wneud os ydych yn dymuno cynnig sylwadau ar waith Estyn, ei ganmol neu godi pryder yn ei gylch". Mae'r weithdrefn ar gael ar wefan Estyn ac mae'n esbonio i randdeiliaid sut i gyfathrebu â staff a chontractwyr Estyn, sut i godi pryderon a chwynion a sut byddwn yn delio â'r rhain. Gall unrhyw un gyflwyno cwyn am unrhyw agwedd ar arolygiad ysgol a dylai ef neu hi allu gwneud hyn heb ofni gwahaniaethu yn y dyfodol. Mae Estyn yn cyngori pob ysgol sydd ar fin mynd trwy arolygiad ynghylch ble i ddod o hyd i weithdrefn adborth a chwynion Estyn.

Mae Estyn yn diffinio cwynion fel unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd sy'n gofyn am ymateb. Gallai cwynion fod yn gyfiawn neu'n anghyfiawn, ond mae'n rhaid eu cymryd o ddifrif ni waeth faint o sylwedd sydd ganddynt. Gall cwynion fod yn ddefnyddiol wrth gynorthwyo i nodi a datrys anawsterau yn y system arolygu neu wendidau yng ngwaith yr arolygwyr. Mae gwybodaeth a ddaw o gwynion yn cynnig adborth defnyddiol. Mae cael mecanwaith effeithiol ar gyfer ystyried ac ymateb i gwynion yn cyfrannu at sicrhau ansawdd. Mae Ffigur 1 isod yn nodi'r tri cahm sydd ynghlwm wrth weithdrefn gwyno Estyn. Mae contractwyr yn uniongyrchol gysylltiedig â chamau 1 a 2 y weithdrefn.

Mae angen i gontractwyr fod yn ymwybodol o faterion sy'n ymwneud â chyfrinachedd, fel a nodir yn rhan 7 yr arweiniad hwn, wrth ymchwilio i gwynion o dan gamau 1 a 2 y weithdrefn.

**Ffigur 1: Golwg sgematig o weithdrefn gwyno – arweiniad i'r achwynydd**



O fis Medi 2006 ymlaen, mae fersiwn 9 Amodau Contract ar gyfer Arolygu Ysgolion yng Nghymru yn berthnasol i gontractwyr wrth ddelio â chwynion. Mae rhan 15.1 a 15.2 yn nodi:

“15.1 Bydd y Contractiwr yn rhoi gweithdrefn gwyno ar waith ac yn delio â phob cwyn yn unol â gweithdrefn gwyno sy'n adlewyrchu camau un a dau y Weithdrefn Gwyno, y Canllaw Cwyno a'r egwyddorion a nodir dan y pennawd “Gwneud cwyn” yn y Weithdrefn Gwyno, gan gynnwys heb gyfyngiad unrhyw amserlenni a nodir yn y gyfryw Weithdrefn Gwyno a Chanllaw Cwyno; ac:

- (a) os yw unrhyw achwynydd yn mynegi anfodlonrwydd ag ymateb y Contractiwr pan gwblheir cam dau'r gyfryw weithdrefn, bydd y Contractiwr yn cyfeirio'r cyfryw gŵyn at Estyn ar unwaith;
- (b) os nad yw cam dau y gyfryw weithdrefn wedi'i gwblhau gan y Contractiwr mewn perthynas ag unrhyw gŵyn o fewn yr amserlen i'r diben hwnnw, bydd y Contractiwr yn hysbysu Estyn ar unwaith gan roi manylion y rheswm am y gŵyn, a gall Estyn yn ei ddisgresiwn llwyr naill ai roi estyniad amser i'r Contractiwr i gwblhau cam dau mewn perthynas â'r cyfryw gŵyn (ac os felly bydd darpariaethau'r paragraff hwn (b) yn gymwys pan ddaw'r cyfryw estyniad amser i ben) neu ofyn bod y Contractiwr, a bydd y Contractiwr, ar unwaith yn cyfeirio'r cyfryw gŵyn at Estyn.

Ar yr un pryd ag y caiff unrhyw gŵyn ei chyfeirio at Estyn yn unol â pharagraffau (a) neu (b) uchod, bydd y Contractiwr yn darparu manylion llawn i Estyn am yr achwynydd, natur y gyfryw gŵyn a chopi o ffeil y Contractiwr yn ymwneud â'r cyfryw gŵyn. Mae'r Contractiwr yn cydnabod ac yn cytuno mai Estyn yn unig fydd yn gyfrifol am reoli unrhyw gŵyn a gyfeirir felly at Estyn yn dilyn y cyfryw gyfeiriad.

15.2 Os yw'r Contractiwr yn torri'i rwymedigaethau yn unol ag amod 15.1 uchod i gyfeirio unrhyw gŵyn at Estyn a/neu i hysbysu Estyn am fethiant i gwblhau cam dau mewn perthynas ag unrhyw gŵyn o fewn yr amserlen i'r diben hwnnw, a/neu i roi copi i Estyn o ffeil y Contractiwr yn ymwneud ag unrhyw gŵyn sydd i'w chyfeirio at Estyn yn unol ag amod 15.1 uchod, bydd hawl gan Estyn i gymryd rheolaeth o'r cyfryw gŵyn gan y Contractiwr, ac os digwydd hynny, heb niweidio cyffredinolrwydd darpariaethau amod 15.5, bydd y Contractiwr (ar ei gost ei hun) yn darparu'r cyfryw gymorth a dogfennaeth mewn cysylltiad â'r cyfryw gŵyn y gofynna Estyn amdanynt.”

Dylai contractwyr ddarparu copi o'u gweithdrefn gwyno eu hunain i achwynydd, ac i unrhyw un sy'n ystyried gwneud cwyn.

## 2 Cwynion anffurfiol a'u datrys (cam 1)

Dylai contractwyr ac arolygwyr cofrestredig wneud popeth sy'n bosibl i sicrhau bod ysgolion yn cael cyfle i leisio unrhyw gŵynion neu faterion am yr arolygiad pan fydd y tîm arolygu ar y safle (cam 1). Dylai arolygwyr cofrestredig ofyn i ddarparwyr ar y dechrau'n deg i godi unrhyw bryderon am y ffordd y caiff yr arolygiad ei gynnal, os byddant a phan fyddant yn codi. Yn yr un modd, dylai darparwyr godi cwynion am ganfyddiadau'r arolygiad yn y cyfnodau adborth neu adroddiad draft, tra bydd amser i ailastudio'r dystiolaeth os oes angen. **Mae'n fanteisiol dihysbyddu'r cam anffurfiol yn llawn os oes modd.** Gweler y rhestr wirio isod - rôl yr arolygydd cofnodol.

### Rhestr wirio: rôl yr arolygydd cofnodol

Rhestr wirio yw'r canlynol ar gyfer delio â phryderon am arolygiadau wrth iddynt godi. Gall arolygwyr cofnodol (AC) wneud llawer i nodi, atal a datrys pryderon am arolygiadau trwy:

- sicrhau bod gan ddarparwyr gopi o'r cod ymddygiad ar gyfer arolygiadau a bod pob aelod o'r tîm yn glynu wrtho;
- briffio darparwyr cyn yr arolygiad, a'u hannog i'ch rhybuddio ynghylch unrhyw bryderon;
- sicrhau eich bod yn cyfarfod â'r person sy'n gyfrifol am arolygu'r ddarpariaeth bob dydd i drafod cynnydd yr arolygiad ac ymateb staff y darparwr i gael eu harolygu;
- sicrhau bod y darparwyr yn gwybod yr hyn y mae arolygwyr yn ei wneud a pham;
- sicrhau, cyn belled â'i bod yn ymarferol i wneud hynny, bod aelodau'r tîm yn trafod yr hyn a arsylwyd gyda'r staff dan sylw;
- gofyn i'r enwebai (o'r darparwr) gyfleu unrhyw bryderon gan aelodau staff;
- sicrhau amser ar gyfer esbonio a thrafod y canfyddiadau allweddol yn ystod yr arolygiad ac yn y cyfarfodydd adborth;
- rhoi'r pum diwrnod sy'n ofynnol i ddarparwyr, ar ôl iddynt gael fersiwn ddrafft yr adroddiad, i roi eu hymateb ac ystyried yn llawn y pwyntiau a godwyd; a
- dihysbyddu'r cam anffurfiol **yn llawn** lle bynnag y bo modd.

Dylai Contractwyr wneud pob ymdrech i ddatrys pryderon cyn iddynt ddod yn gŵynion ffurfiol. Mae'n arfer dda i gysylltu dros y ffôn ag achwynydd posibl er mwyn trafod y materion a godwyd. Mewn rhai achosion, gellir datrys y mater yn y cyfnod cynnar hwn heb angen ffurfioli'r gŵyn. Os yw achwynydd yn cysylltu dros y ffôn, dylai contractwyr gadw cofnod ysgrifenedig o'r sgwrs. Mewn achosion penodol, gall fod yn ddoeth i ysgrifennu at yr achwynydd posibl yn rhoi crynodeb o'r sefyllfa ac yn cadarnhau unrhyw ateb a gytunwyd.

Os yw materion yn parhau heb eu datrys, gall yr ysgol ddewis bwrw ymlaen â chwyn ffurfiol (cam 2).

### 3 Ymchwilio'n ffurfiol i'r gŵyn (cam 2)

Os na fu'n bosibl datrys pryderon yn anffurfiol (cam 1), gallai'r person anfodlon benderfynu cyflwyno cwyn ffurfiol. Rhaid i gontractwyr roi blaenoriaeth i gŵynion ffurfiol a rhaid ymchwilio i gŵynion o'r fath yn drylwyr, yn gyflym, yn deg ac yn sensitif, gan barchu cyfrinachedd. Mae Ffigur 2 isod, yn gosod y camau sydd ynghlwm yn yr ymchwiliad ffurfiol i'r gŵyn.

Mae gweithdrefn adborth a chwynion Estyn yn nodi bod modd gwneud cwyn ar unrhyw adeg hyd at 3 mis ar ôl y digwyddiad. Yn achos arolygiad, mae hyn yn golygu hyd at 3 mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad. Dan amgylchiadau eithriadol, gallai'r contractwyr ddymuno ystyried cwynion ar ôl yr amser hwnnw. Er enghraifft, gallai contractwr ddod yn ymwybodol o bryder difrifol ar ôl y 3 mis, ond bod yna dystiolaeth i gefnogi'r pryder a bod y pryder yn haeddu ymchwiliad er budd y cyhoedd.

#### Cam 1: nodi'r ymchwilydd

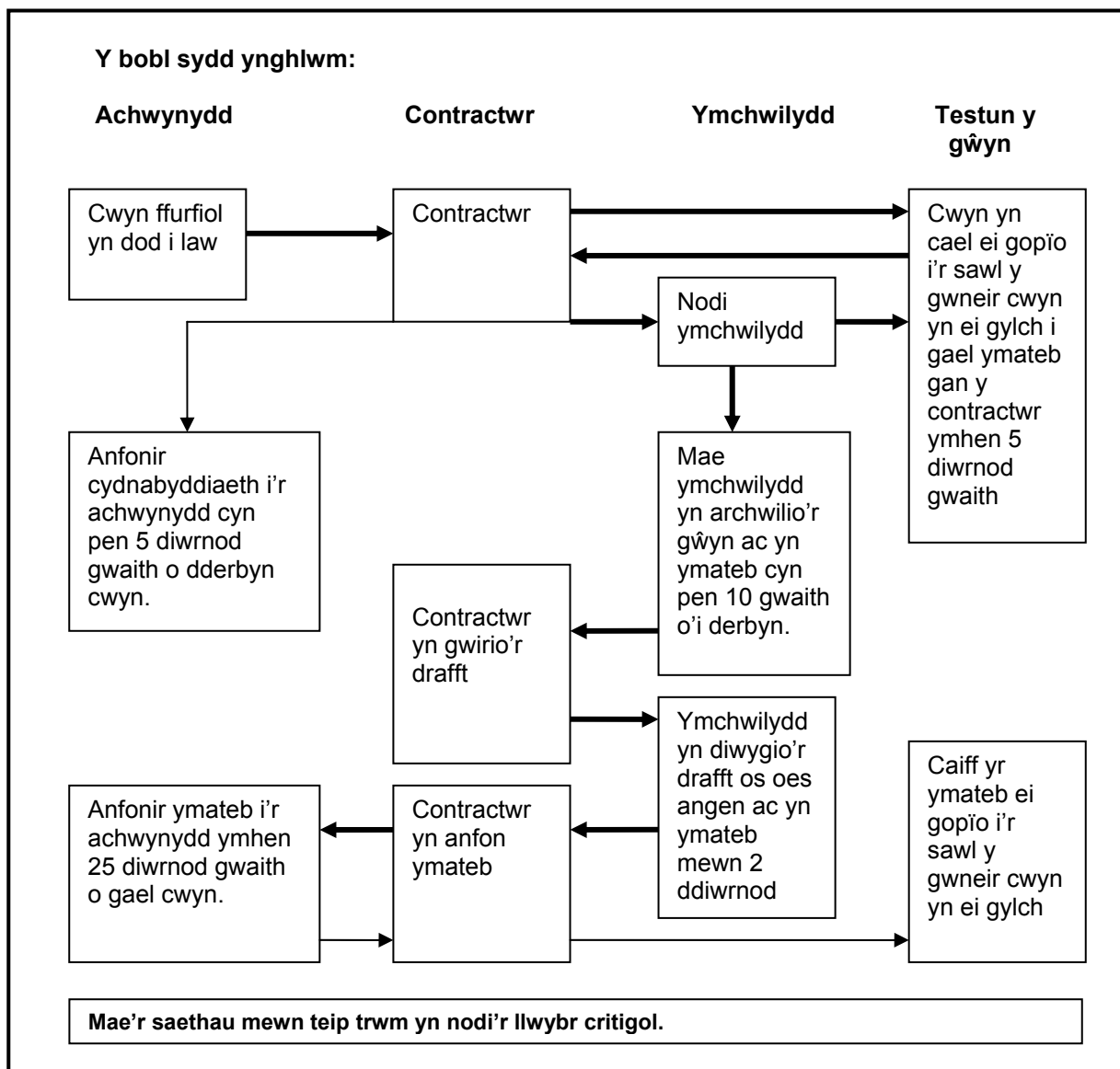
Os yw contractwr yn credu y dylid ymchwilio i'r gŵyn, y dasg gyntaf yw nodi'r person a fydd yn gweithredu fel ymchwilydd i'r gŵyn.

Mae angen i gontractwyr ac arolygwyr fod yn ymwybodol o'r posibilrwydd y bydd anawsterau'n codi wrth ymchwilio i gŵyn mewn amgylchiadau lle mae cysylltiad yn bodoli, neu'n ymddangos ei fod yn bodoli, rhwng aelod o'r tîm arolygu a'r contractwr.

Un ffordd o osgoi'r mater o gysylltiad yw i'r contractwr benodi trydydd parti annibynnol i ymchwilio i gŵynion yn yr amgylchiadau hyn. Gallai'r contractwr ddymuno trefnu penodi person addas y tu hwnt i gylchoedd addysg ac arolygu a'r tu hwnt i'w busnes eu hunain. Mae rhan 15.4 Amodau'r Contract yn nodi:

“Lle mae'r Arolygydd Cofrestredig neu Arolygydd Tîm ar gyfer Arolygiad hefyd yn Gontractwr, neu lle ceir cyswllt gwirioneddol neu ganfyddedig rhwng y 2 (dau), dylai'r Contractwr wneud trefniadau ychwanegol neu wahanol i ddelio â chwynion. Bydd y Contractwr yn gyfrifol am fod â gweithdrefnau ar waith i sicrhau ymchwilio i gŵynion yn ddiudedd. Pan fydd Contractwr yn defnyddio trydydd parti annibynnol i ymchwilio i gŵynion, dylai'r Contractwr roi gwybod i'r achwynydd ac Estyn am enw a chyfeiriad gohebu'r person hwn fel y gall yr achwynydd gysylltu'n uniongyrchol ag ef. Dylid gwneud hyn os yw'r Contractwr yn gwybod y cysylltiad, neu ar ôl ei gydnabod, p'un ai yw'r achwynydd yn gwybod amdano ai peidio.”

**Ffigur 2: Ymchwilio i gŵyn (cam 2)**



### Cam 2: Anfon llythyr cydnabyddiaeth

Dylai contractwr gydnabod iddo gael cwyn **ymhen pum diwrnod gwaith o'i chael**. Dylai'r gydnabyddiaeth esbonio sut y delir â'r gŵyn o dan y gweithdrefnau ffurfiol (cam 2) a rhoi gwybod i'r achwynydd eu bod yn debygol o gael ymateb llawn ymhen 25 diwrnod gwaith o gael manylion llawn eich cwyn. Dylai'r gydnabyddiaeth nodi y bydd angen dangos y gŵyn i'r person(au) y gwnaed cwyn am ei waith (a adnabyddir hefyd fel y sawl y gwneir cwyn yn ei gylch) ac, fel rhan o'r ymchwiliad, y gofynnir i'r person(au) y gwnaed cwyn am ei waith am eu hochr nhw o'r mater. Mae'n arfer dda i nodi enw'r ymchwilydd yn y llythyr.

Yn ystod y cam hwn, dylai'r contractwr wneud yn glir hefyd y gweithdrefnau i'w dilyn os yw'r achwynydd yn anfodlon ag ymateb y contractwr (cam 3 – adolygiad gan Estyn). Gallai contractwyr gyfeirio'r achwynydd at gopi o weithdrefn adborth a chwynion Estyn.

### Cam 3: Cysylltu â'r person sy'n destun cwyn

Lle bo'n briodol, dylai'r contractwr anfon cwynion ynghylch y ffordd y cynhaliwyd arolygiad neu ansawdd yr adroddiad ymlaen at yr arolygydd cofrestredig a'r aelodau tîm perthnasol er mwyn iddynt gynnig sylwadau yn eu cylch. Dylai'r arolygwyr roi i'r contractwr ymateb ysgrifenedig i'r gŵyn.

Dylai'r contractwr ddelio â chwynion am faterion gweinyddol yn yr un ffordd. Dylai'r contractwr anfon copi o'r gŵyn i'r person(au) y gwnaed cwyn am ei faes gwaith a gofyn iddynt gynnig sylwadau.

Dylai'r contractwr ofyn i'r person(au) sy'n destun cwyn i ymateb i sylwedd y gŵyn, **fel arfer ymhen pum diwrnod gwaith**, gan ateb pob pwynt a godwyd yn y gŵyn a chynnig atebion i'w datrys.

### Cam 4: Sefydlu cofnod o'r gŵyn

Dylai'r contractwr agor ffeil ar gyfer pob cwyn cam 2. Er hwylustod wrth lunio adroddiad, dylai'r contractwr roi cyfeirnod unigryw i bob ffeil gwyno . Dylai'r ffeil gynnwys yr holl ohebiaeth a nodiadau yn ymwneud â'r mater a'r dystiolaeth arolygu. Yn benodol, dylai'r ffeil ar gyfer y gŵyn gynnwys:

- y llythyr a/neu'r datganiad sy'n cyflwyno'r gŵyn;
- datganiad neu unrhyw ddogfennau sydd wedi'u hamgáu gyda'r llythyr;
- llythyr cydnabyddiaeth gan y contractwr; a
- chopïau o unrhyw ohebiaeth gynharach.

Dylai'r contractwr ychwanegu'r canlynol at y rhain:

- ymateb llawn i'r gŵyn gan y person(au) y gwnaed cwyn yn ei gylch.

Ar gyfer unrhyw gŵyn am ganfyddiadau'r arolygiad, dylai'r dogfennau hefyd gynnwys:

- copi o adroddiad yr arolygiad;
- copïau o unrhyw ohebiaeth gynharach; a'r
- sail dystiolaeth llawn sy'n gysylltiedig â'r arolygiad.

Hwyrach y bydd angen i Estyn gael y ffeil rywbryd yn y dyfodol. Mae Adran 15.1 yr Amodau Contract (a ddyfynnir ar dudalen 5 y ddogfen hon) yn nodi'r gofyniad i'r Contractiwr roi manylion llawn i Estyn am yr achwynydd, natur y gŵyn a chopi o ffeil y Contractiwr yn ymwneud â'r gŵyn. Mewn perthynas â'r dystiolaeth arolygu, mae rhan 13.5 Amodau'r Contract yn nodi'r gofyniad i gcontractwyr ddarparu'r dystiolaeth arolygu i Estyn. Mae Amod 13.5 yn nodi:

“Lle bydd Estyn yn penderfynu cynnal adolygiad o dystiolaeth, bydd y Contractwr, ar gais, yn anfon neu'n trefnu i anfon drwy law neu drwy ddanfoniad dosbarth cyntaf wedi'i recordio, y dystiolaeth arolygu gyfan neu'r rhannau ohoni y mae Estyn yn gofyn amdanynt, i'w harchwilio. Dylid anfon deunydd o'r fath yn rhad ac am ddim i Estyn, ar ffurf wreiddiol ac mae'n bosibl y caiff ei gadw'n barhaol neu dros dro gan Estyn.”

### **Cam 5: Ymchwilio i'r gŵyn**

Yn gyffredinol, bydd y swyddog ymchwilio yn ymateb ymhen 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad y bydd yn derbyn manylion llawn y gŵyn. Fodd bynnag, o bryd i'w gilydd, gallai'r swyddog ymchwilio ofyn am ragor o wybodaeth a/neu ofyn am gael cyfweld â'r achwynydd. Lle bydd oedi oherwydd nad yw achwynwyr yn gallu:

- mynychu cyfarfodydd y swyddog ymchwilio/cyfweld;
- darparu unrhyw wybodaeth angenrheidiol y mae'n rhesymol gofyn amdani er mwyn parhau â'r ymchwiliad/cyfweliad;
- bod ar gael oherwydd absenoldeb/gwyliau;

Byddai Estyn yn diystyru'r cyfnod gohirio wrth gyfrifo neu ddiwygio'r dyddiad y disgwylir yr ymateb ac yn rhoi gwybod i'r achwynydd am y dyddiad targed newydd gan ddefnyddio'r llythyr enghreifftiol yn Atodiad A. (Nid yw'r enghreifftiau uchod yn hollgynhwysfawr).

Dylai'r ymchwilydd:

- ystyried pob agwedd gadarn ar y gŵyn;
- ymateb y person(au) y gwneir cwyn am ei waith neu ei ymddygiad; a
- llunio barn ynghylch a ddylid cynnal cwyn, ei chynnal yn rhannol neu beidio â'i chynnal.

Rhaid i'r ymchwilydd sicrhau ei fod yn ystyried y gŵyn yn drylwyr ac yn deg trwy:

- gael ac astudio'r datganiadau dogfennol gan bob parti ac unrhyw dystiolaeth gefnogol (a fydd yn ddigon ar gyfer ymateb i'r rhan fwyaf o gwynion);
- cyfweld â thystion ac ymweld â'r safle (os yw difrifoldeb y gŵyn yn haeddu mesurau felly);
- gwirio'r dystiolaeth a nodi unrhyw fylchau neu wrthddywediadau;
- cael, os oes angen, gyngor arbenigol ar faterion anodd neu dechnegol er enghraifft; a
- nodi unrhyw weithdrefnau yn y sefydliad sy'n berthnasol i'r digwyddiad.

Ar gyfer arolygiadau, mae tystion yn cynnwys unrhyw un sy'n bresennol yn ystod y broses arolygu, e.e. y cyfarfodydd cyn-arolygiad, yr arolygiad ei hun a'r cyfarfodydd ôl-arolygiad. Dylai'r ymchwilydd roi i'r tystion gopi o'r nodiadau o unrhyw gyfweiliad a fynychir ganddynt. Dylai'r ymchwilydd roi testun(au) cwyn gyda chopi o nodiadau unrhyw gyfweiliad a fynychir ganddynt ac fel rheol byddant yn cael mynediad at ddeunydd sy'n ymwneud â nhw.

Fel rheol, bydd yr ymchwilydd yn seilio'r ymateb i'r datganiadau wedi'u dogfennu. Lle mae safbwyntiau croes ynghylch yr hyn a ddigwyddodd, dylai'r ymchwilydd benderfynu a yw'r mater y gwnaed cwyn yn ei gylch yn haeddu chwilio am fwy o dystiolaeth. Os caiff tystion eu ceisio, argymhellir eu bod yn cael eu cyfweld yn unigol, ac nid mewn grwpiau i gyfyngu'r posibilrwydd o gydgyllwynio. Dylai'r ymchwilydd grynhoi'r gwahaniaethau o ran safbwynt yn yr ymateb. Mae'r rhain yn aml yn ymwneud â materion darfodedig fel sgysiau honedig, ac yn yr achosion hyn, dylai'r ymateb ddweud yn sgil diffyg dystiolaeth, nid oedd modd i'r ymchwilydd gynnal y gŵyn.

Dylai ymchwilyddwyr geisio, yn ysgrifenedig, safbwyntiau pob parti cyn pennu canlyniad y gŵyn. Rhaid i gontractwyr gadw gohebiaeth felly a nodiadau o safbwyntiau geiriol. Mae rhan 15.7 Amodau'r Contract yn nodi:

“Ar ôl i'r Contractiwr gwblhau'r ymchwiliad i'r gŵyn berthnasol, bydd y Contractiwr yn cadw pob dystiolaeth yn ymwneud â'r gŵyn am ddeuddeng mis neu gyfnod arall y gall Estyn bennu o dro i dro.”

Ar adegau, bydd yr achwynydd yn codi pwyntiau newydd yn ystod neu ar ddiwedd ymchwiliad y dylid ymchwilio iddynt fel cwyn newydd. Dylai'r contractwr farnu a yw'r rhain yn ddigon cysylltiedig â'r gŵyn wreiddiol i'w trin fel rhan o'r ymchwiliad presennol, neu a ddylid ymchwilio iddynt fel cwyn newydd. Dylai'r penderfyniad ynghylch sut i symud ymlaen ystyried safbwyntiau'r achwynydd ac yna dylai'r contractwr wneud y penderfyniad yn glir i'r achwynydd.

## **Cam 6: Paratoi'r ymateb**

Dylai'r ymchwilydd ystyried sylwadau'r person(au) y gwneir cwyn am ei waith neu ymddygiad wrth ffurfio'r ymateb llawn i'r gŵyn. Dylai'r contractwr ddarparu ymateb llawn i'r achwynydd, neu esboniad am yr oedi **ymhen 25 diwrnod gwaith** o gael y gŵyn. Dylai'r ymateb roi gwybod i'r achwynydd y gallant ofyn i Estyn adolygu eu cwyn, os ydynt yn parhau i fod yn anfodlon, ymhen 25 diwrnod gwaith o'r ymateb terfynol. Dylid copïo'r ymateb i'r sawl y gwneir cwyn yn ei gylch, sef yr arolygydd cofrestredig os yw'r cwynion am arolygiadau ac, os oes angen, i unrhyw arolygwyr eraill cysylltiedig.

Gofynnir i gontractwyr sicrhau eu bod yn ymchwilio'n llawn ac yn ddiuedd i gŵynion. Dylai'r ymateb fod yn llawn gwybodaeth ac anelu at ateb yr holl bwyntiau a godwyd a rhoi barn ar bob un ohonynt.

Dylai'r ymchwilydd lunio'r llythyr ymateb trwy ddweud bod ystyriaeth ofalus wedi'i rhoi i'r gŵyn a bod y gŵyn gyffredinol wedi'i chynnal, ei chynnal yn rhannol neu heb ei chynnal. Yna dylai'r swyddog sy'n ymchwilio gymryd pob elfen o'r gŵyn yn eu trefn,

gan roi safbwynt yr achwynydd ar bob mater, yr ymateb a roddwyd gan y person(au) y gwnaed cwyn am ei waith ac yn gorffen gyda safbwynt yr ymchwilydd ar y materion a godwyd.

Mewn llythyrau i achwynwyr, dylai pob elfen o'r gŵyn gloi gyda datganiad ynghylch a yw'r agwedd honno wedi ei chynnal ai peidio. Neu, lle mae'r ymchwilydd yn cael safbwyntiau gwahanol o ran yr hyn a ddigwyddodd, a lle nad oes tystiolaeth gadarnhaol helaeth, hwyrach na fydd yr ymchwilydd yn gallu llunio barn awdurdodol a dylai'r ymchwilydd esbonio pam na chynhaliwyd y gŵyn.

Hwyrach y byddwch yn dymuno defnyddio **un** o'r brawddegau canlynol i gloi'r ymchwiliad i bob elfen o gŵyn:

- Mae'r agwedd hon ar eich cwyn wedi'i chynnal.
- Nid yw'r agwedd hon ar y gŵyn wedi'i chynnal.
- Nid (\* 'oeddwn yn bresennol yn ystod yr arolygiad') ac nid wyf yn gallu llunio barn. Am y rheswm hwn, nid oes gennyf ddewis ond ystyried na chaiff yr agwedd hon ar y gŵyn ei chynnal.

[\* neu defnyddiwch ryw esboniad priodol arall.]

Dylech roi'r barnau ar linell ar wahân.

**Os yw'r barnau'n cynnwys cyfuniad o elfennau 'wedi'u cynnal' a 'heb eu cynnal', bydd y canlyniad cyffredinol yn cael ei 'gynnal yn rhannol'.**

Gallwch ysgrifennu'r casgliad yn ddefnyddiol trwy ddefnyddio'r llythyr enghreifftiol yn **Atodiad B**.

Lle caiff y gŵyn ei chynnal neu lle caiff rhannau o'r gŵyn eu cynnal, gall ymchwilydd gynnig un neu fwy o'r ffurfiau rhwymedi canlynol:

- esboniad, a roddir yn y llythyr ymateb;
- ymddiheuriad;
- cadarnhad y cymerwyd camau i gywiro'r problemau a sicrhau nad ydynt yn digwydd eto;
- newidiadau i destun, ond nid i'r barnau fel rheol, yn adroddiad yr arolygiad, lle nad yw'r adroddiad wedi'i gyhoeddi eto; neu
- cyhoeddi slip adendwm i'w ddsbarthu gyda'r adroddiad a gyhoeddwyd, lle mae'r adroddiad wedi'i gyhoeddi.

Dylai'r ymchwilydd nodi wrth argymhell unrhyw newidiadau i destun, bod yn rhaid iddynt gael cytundeb yr arolygydd cofrestredig, sy'n gyfrifol yn y pen draw am gynnwys yr adroddiad.

Hwyrach bod angen i adroddiad yr ymchwilydd ddyfynnu deunydd a ddarparwyd gan y person(au) y gwnaed cwyn yn ei gylch, yr ymchwilydd neu unrhyw gyngor arbenigol y mae'r ymchwilydd wedi ei geisio. Mae'n bwysig felly, nad oes unrhyw ddeunydd ysgrifenedig yn ymwneud ag ymchwilio i gŵynion yn cynnwys deunydd amhriodol neu sylwadau y tu hwnt i gylch gorchwyl y gŵyn neu'r cyngor a geisiwyd. Er bod rhywfaint o ddadlau ynghylch a ddylech gynnwys enw ymgyngorydd arbenigol mewn gohebiaeth, rydym ni o'r farn bod hyn yn arfer dda.

Dylid cadw mewn cof, mewn ymateb i gais dan y Ddeddf Diogelu Data, y gallai fod gan yr achwynydd yr hawl (yn amodol ar eithriadau) i wybod ffynhonnell y wybodaeth amdano neu amdani.

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn creu dyletswydd ar awdurdodau rhestredig i gymryd camau rhesymol i hysbysu aelodau'r cyhoedd am eu hawl i gwyno i'r Ombwdsmon. Yn unol â'r Ddeddf, mae gweithdrefn adborth a chwyno gyhoeddedig Estyn yn cynnwys gwybodaeth am y modd i gwyno i'r Ombwdsmon. Fodd bynnag, gan fod gan achwynydd y dewis i fynd at yr Ombwdsmon yn uniongyrchol yn dilyn cam dau'r weithdrefn adborth a chwyno, mae Estyn yn gofyn bod Contractwyr yn cynnwys gwybodaeth am y modd i gwyno i'r Ombwdsmon yn llythyr ymateb yr ymchwilydd, yn ogystal â nodi'r cam nesaf yng ngweithdrefn adborth a chwyno Estyn. Mae'r llythyr enghreifftiol yn **Atodiad A** yn cynnwys ffurfiau geiriau addas y gellir eu defnyddio.

### **Cam 7: adrodd yn ôl i'r person sy'n destun cwyn**

Er mwyn unioni gwendidau mewn arfer arolygu, rhaid sicrhau bod y person(au) sy'n destun cwyn, yr arolygydd cofrestredig neu'r aelod tîm, yn ymwybodol o unrhyw wendidau yn eu harfer arolygu. Dylai'r contractwr drafod canlyniad unrhyw ymchwiliad i gŵyn gyda'r arolygydd perthnasol, gan ystyried yn llawn y pwyntiau a wnaed mewn ymateb i'r gŵyn, a nodi unrhyw gamau y dylai'r arolygydd eu cymryd. Mae hyn yn rhoi'r cyfle i'r arolygydd gymryd camau i wella ei dechneg/thechneg arolygu a medrau cyflwyno adroddiadau.

Pan fydd cwyn yn cael ei chynnal, dylai'r contractwr sicrhau bod y Rheolwr Adborth a Chwynion yn Estyn yn gwybod am y pryderon. Bydd Estyn eisiau sicrhau bod yr arolygydd dan sylw wedi cymryd camau i wella'i dechnegau/thechnegau arolygu neu fedrau cyflwyno adroddiadau. Bydd Estyn yn monitro pryderon felly ac yn cymryd camau priodol yn unol â'n dogfen bolisi "**Trefniadau Estyn ar gyfer sicrhau ansawdd gwaith sy'n cael ei contractio mewn perthynas ag arolygiadau ysgol**". Os bydd Estyn yn ystyried bod yna **bryder arwyddocaol**, gallai'r camau gweithredu olygu gwahodd yr arolygydd i fynychu cyfweiliad ffurfiol yn Estyn, nodi hyfforddiant ar gyfer yr arolygydd ar ei gost/chost ei hun a/neu wneud yr arolygydd yn destun monitro yn y dyfodol o dan ein system monitro ansawdd.

## 4 Camau sy'n ofynnol gan contractwyr ynghylch cwynion difrifol wedi'u cynnal

Dylai'r contractwr ddelio â chwynion wedi'u cynnal sy'n codi pryderon difrifol am arolygiad neu adroddiad arolygiad. Dylid copïo crynodeb o'r gŵyn a wnaed ynghyd â phenderfyniad terfynol y contractwr i Reolwr Adborth a Chwynion Estyn wrth gloi'r gŵyn. Dylai'r contractwyr ddefnyddio'u barn broffesiynol i bennu'r hyn sy'n creu cwyn ddifrifol ond yn gyffredinol, mae'r rhain yn ymwneud â thorri rheolau'r cod ymddygiad yn ddifrifol neu gam a allai ddwyn anfri ar y system arolygu neu arwain at farnau camarweiniol difrifol mewn adroddiad.

Gallai'r ymchwilydd herio agweddau ar yr arolygiad, yr adroddiad cyhoeddedig neu sail dystiolaeth mewn cwyn. Os bydd yr ymchwilydd yn casglu bod cwyn yn gyfiawn ar ôl ymchwiliad, dylai'r contractwr, ar ôl cael cytundeb yr arolygydd cofrestredig, gywiro **gwallau ffeithiol** trwy gyhoeddi slip adendwm i'r sawl sydd wedi cael yr adroddiad cyhoeddedig. Dylai'r contractwyr hefyd gysylltu â Rheolwr Adborth a Chwynion Estyn i drefnu bod y fersiwn o'r adroddiad ar y Rhyngwyd yn cael ei diweddarau.

Os bydd yr ymchwilydd yn casglu ar ôl yr ymchwiliad bod y gŵyn yn gyfiawn, ac yn casglu bod yr adroddiad yn **ddifrifol o gamarweiniol**, dylai'r contractwr, ar ôl trafod y mater gyda'r arolygydd cofrestredig, roi gwybod i Estyn yn syth. Os yw Estyn yn cytuno bod yr adroddiad yn ddifrifol o gamarweiniol, bydd Estyn yn ystyried y camau priodol i'w cymryd a allai olygu tynnu adroddiad yr arolygiad yn ôl o bosibl, os oes un wedi'i gyhoeddi. Ar ôl ymgynghori â'r ysgol ac yng ngoleuni unrhyw amgylchiadau penodol sy'n weddill, gallwn gynnig arolygiad arall i'r ysgol. Lle caiff adroddiad ei dynnu'n ôl, bydd arolygiad arall yn cael ei gynnal fel arfer. Cynhelir arolygiad felly ar adeg a bennir gan Estyn ar ôl ymgynghori â'r ysgol.

Bydd Estyn yn cymryd camau priodol mewn perthynas â **methiannau difrifol** yn unol â'n dogfen bolisi "**Trefniadau Estyn ar gyfer sicrhau ansawdd gwaith wedi'i gontractio mewn perthynas ag arolygiadau ysgol**". Gallai hyn arwain at osod amodau ychwanegol ar yr arolygydd dan sylw neu ddatgofrestru / tynnu ymaith o'r rhestr ymrestredig o bosibl.

## 5 Os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon (cam 3)

Gallai achwynydd sy'n anfodlon â'r ymateb i gŵyn ffurfiol sy'n deillio o ymchwiliad gan contractwr ofyn am adolygiad o'u cwyn. Dylid gwneud cais am adolygiad yn ysgrifenedig. Dylai'r contractwr gyfeirio'r gŵyn at y Rheolwr Adborth a Chwynion yn Estyn ar gyfer 'adolygiad mewnol' gan Estyn. Dyma drydydd cam y weithdrefn gwyno. Cyn gynted ag y daw hi'n glir bod yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon neu fod y gŵyn heb ei datrys, dylai'r contractwr roi gwybod i Estyn yn syth, gan amgáu ffeil y gŵyn sy'n cynnwys yr holl ohebiaeth a'r nodiadau sy'n gysylltiedig â'r mater a'r sail dystiolaeth lawn sy'n gysylltiedig â'r arolygiad. Yna byddwn yn symud y mater yn ei flaen, yn unol â'r weithdrefn gwyno.

Mae rhan 15.5 Amodau'r Contract yn nodi:

“Bydd y Contractiwr (ar ei gost ei hun) yn cydweithredu'n llawn ag Estyn mewn unrhyw ymchwiliad a gynhelir gan Estyn i unrhyw gŵynion yn ymwneud â chyflawni Gwasanaethau a/neu unrhyw rwymedigaeth arall y Contractiwr yn unol â'r Contract, a bydd (ar ei gost ei hun) yn sicrhau cydweithrediad y Tîm Arolygu gydag unrhyw ymchwiliad felly ac yn sicrhau eu bod yn darparu unrhyw wybodaeth y gofynna Estyn amdani ac ar y ffurf y gofynnir amdani a all fod, neu sydd wedi bod, yn eu meddiant. Bydd y Contractiwr yn gwneud ei orau i ymateb yn llawn i unrhyw ohebiaeth ac yn rhoi i Estyn unrhyw wybodaeth y gofynna Estyn amdani neu a all fod yn ei feddiant neu ym meddiant yr Arolygydd Cofrestredig cyn pen 5 (pum) Diwrnod Gwaith o dderbyn cais Estyn.”

Gall yr achwynydd ofyn am adolygiad yn ysgrifenedig **ymhen 25 diwrnod gwaith** o'r dyddiad y cewch yr ymateb ar ddiwedd yr ymchwiliad. Rhaid i'r cais am adolygiad ddod gan yr achwynydd neu gan rywun a allai gynhyrchu'r caniatâd ysgrifenedig yr achwynydd i weithredu ar ei ran/rhan.

Bydd yr adolygydd yn uwch aelod o staff yn Estyn nad oes ganddo unrhyw gysylltiad uniongyrchol â'r maes gwaith neu'r person(au) y gwnaed cwyn yn ei gylch.

Os yw achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon oherwydd y ffordd yr adolygodd Estyn y gŵyn, gallant ysgrifennu at Estyn a gofyn am ddyfarniad annibynnol, pan fydd y trefniant hwn wedi cael ei roi ar waith. Bydd Estyn yn cadarnhau p'un a ydym yn gallu cynnig dewis o ddyfarniad yn dilyn adolygiad mewnol Estyn o'r gŵyn. Nid yw anhapusrwydd am ganlyniad y broses gwyno yn achos digonol i'r dyfarnwr ymchwilio iddo. Rhaid i achwynwyr roi rhesymau ynghylch pam y maent yn parhau i fod yn anfodlon.

## **6 Delio â chwynion yn broffesiynol ac yn sensitif**

Mae Estyn yn cydnabod y gallai fod yn boen meddwl i unrhyw arolygydd neu gontractwr gael llythyrau yn cwyno, yn enwedig y rhai sy'n cynnwys iaith, barnau neu gyhuddiadau cryf. Mae Estyn yn rhoi arweiniad i arolygwyr a chontractwyr ar ffurf ei god ymarfer, fodd bynnag, mae'n anochel y bydd rhai chwynion yn dod i law. Lle daw cwyn i lawr, dylai contractwyr wneud popeth sy'n bosibl, nid yn unig i ymchwilio ac ymateb i achwynydd yn deg, ond hefyd i fod yn gymodol lle bo hynny'n briodol.

Mae ymatebion rhy swta neu bryfoclyd yn amhriodol oherwydd gallant gychwyn neu ymestyn chwynion.

## 7 Cyfrinachedd a Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000

Mae angen i contractwyr fod yn ymwybodol o faterion yn ymwneud â chyfrinachedd:

- dylid delio â chwynion yn gyfrinachol a dylai'r wybodaeth a geir barhau'n gyfrinachol;
- dylai manylion y gŵyn felly gael eu rhannu'n unig ar sail yr hyn sy'n ofynnol; a
- dylai contractwyr ystyried eu gweithdrefnau eu hunain, gan na fydd hi'n bosibl bob amser i gadw gwybodaeth yn gyfrinachol, gan y gallai fynd yn destun cais o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.

Mae Adran 15.3 Amodau'r Contract yn nodi:

“Mae Estyn o'r farn, er mwyn delio â chwynion yn effeithiol ac er mwyn sicrhau bod pawb dan sylw yn gallu mynegi eu safbwyntiau'n rhydd, y dylid trin cwynion yn gyfrinachol a dylai gwybodaeth a geir barhau'n gyfrinachol. Bydd Estyn yn cyfyngu nifer y bobl y rhennir manylion y gŵyn â nhw ar sail “yn ôl yr angen”, a bydd fel arfer ond yn cyhoeddi manylion cyffredinol cwynion nad ydynt yn datgelu pwy yw y sawl dan sylw. Fodd bynnag, mae Estyn yn gaeth i Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a rhwymedigaethau cyfreithiol eraill a allai olygu na all Estyn bob amser gydymffurfio â'r rhwymedigaethau cyfrinachedd cyffredinol yn ei weithdrefnau cwyno ei hun neu mewn gwybodaeth a gafwyd gan y Contractwr trwy ei weithdrefnau ei hun. Dylai'r Contractwr ystyried hyn yn ei weithdrefn ei hun ac wrth gynnal cam cyntaf ac ail gam y weithdrefn. Bydd Estyn bob amser yn ceisio hysbysu ac ymgynghori ag unrhyw unigolion sydd wedi darparu gwybodaeth cyn bod Estyn yn rhyddhau'r gyfryw wybodaeth.”

## 8 Adborth i Estyn

Mae rhan 15.6 Amodau'r Contract yn nodi:

“Bydd y Contractwr (ar ei draul ei hun) yn rhoi manylion y cwynion y deliwyd â nhw yn unol â'r templed diweddaraf a ddarparwyd gan Estyn. Bydd y Contractwr yn cyflenwi'r wybodaeth hon mewn adroddiadau chwarterol i Estyn yn ystod y flwyddyn ariannol. Bydd y Contractwr yn gyfrifol am sicrhau bod dilysrwydd a chywirdeb y wybodaeth a geir yn y templed wedi'i harchwilio'n ddigonol, a'i bod yn gywir.”

Er mwyn monitro'r system yn effeithiol, rhaid i gontractwyr gofnodi'r holl gŵynion a chofnodi'n gywir y casgliadau y daethpwyd iddynt. Gofynnir i gontractwyr gyflwyno ystadegau ysgrifenedig am gŵynion i Estyn ar **ffurflenni ystadegol cronus** ar ddiwedd pob chwarter yn ystod blwyddyn ariannol. Dylai'r ystadegau hyn gynnwys:

- nifer y cwynion a ddaeth i law/a weithredwyd yn ystod cyfnod adrodd, gan gynnwys, ffynhonnell y gŵyn (ac enw'r ysgol), crynodeb byr o'r prif faterion a godwyd, y math o gŵyn, canlyniad y gŵyn a manylion y camau a gymerwyd gan y contractwr;
- nifer y cwynion gan ysgolion sy'n achosi pryder;
- nifer y cwynion o arolygiadau byr, safonol neu lawn;
- nifer y diwrnodau gwaith a gymerwyd i ymateb yn llawn i bob cwyn; a
- nifer y cwynion a gyfeiriwyd at Estyn.

Dylai Estyn gael ffurflenni ystadegol cronus ymhen 10 diwrnod gwaith o'r dyddiadau canlynol:

- **30 Mehefin** ar gyfer cwynion a ddaeth i law/a weithredwyd rhwng 1 Ebrill a 30 Mehefin;
- **30 Medi** ar gyfer cwynion a ddaeth i law/a weithredwyd rhwng 1 Ebrill a 30 Medi;
- **31 Rhagfyr** ar gyfer cwynion a ddaeth i law/a weithredwyd rhwng 1 Ebrill a 31 Rhagfyr; a
- **31 Mawrth** ar gyfer cwynion a ddaeth i law/a weithredwyd rhwng 1 Ebrill a 31 Mawrth (blwyddyn ariannol lawn).

Bydd Estyn yn anfon at bob contractwr ffurflen electronig ar ffurf excel y dylai contractwyr ei chadw fel prif gopi a'i defnyddio i gasglu ystadegau cwyno cronus sy'n gysylltiedig â blwyddyn ariannol benodol. Mae'n ofynnol i gontractwyr lenwi a dychwelyd y ffurflen hon at y Rheolwr Adborth a Chwynion yn Estyn ar ffurf excel bob chwarter, fel a nodwyd uchod. Dylid cyflwyno'r rhain drwy e-bost i'r cyfeiriad

[contracts@estyn.gsi.gov.uk](mailto:contracts@estyn.gsi.gov.uk), neu os nad yw'r e-bost ar gael i'r contractwr, drwy CD Rom neu ddisg 3 ½ modfedd dwysedd uchel IBM gyfatebol. Atodir enghraifft o'r ffurflen yn **Atodiad C** er gwybodaeth.

Ar ôl i'r gŵyn ddod i law, dylai'r contractwr ei chofnodi ar y ffurflen ystadegol nesaf a dylai barhau ar ffurflenni ystadegol dilynol ar gyfer y flwyddyn ariannol gyfan. Pan fydd ymchwiliad wedi'i wneud i gŵyn, bydd y Contractiwr yn gallu cwblhau colofnau ychwanegol ar y ffurflen yn rhoi gwybodaeth am ganlyniad y gŵyn, unrhyw rwymedi, a nifer y dyddiau i roi ymateb llawn. Hwyrach bod angen i gontractwr gofnodi bod cwyn wedi'i chyfeirio at Estyn.

Bydd angen adrodd ar gŵynion a ddaeth i law tua diwedd y flwyddyn ariannol (er enghraifft ym mis Chwefror neu fis Mawrth) i Estyn nes eu bod yn dod i gasgliad. Yn y flwyddyn ariannol newydd, dylai contractwyr barhau i ddarparu gwybodaeth am y cwynion hyn sy'n weddill o'r flwyddyn ariannol flaenorol nes iddynt ddod i gasgliad ar bob cwyn. Dylid darparu'r wybodaeth hon ar ffurflen ar wahân sy'n ymwneud â'r flwyddyn ariannol flaenorol ond ar yr un pryd ag y caiff cwynion newydd eu hadrodd ar gyfer y flwyddyn ariannol newydd.

Os oes gennych unrhyw ymholiadau yn ymwneud â'r ystadegau cwyno neu unrhyw agwedd arall ar ddelio â chwynion, cysylltwch â Rheolwr Adborth a Chwynion Estyn ar 029 2044 6446, dros yr e-bost fel uchod neu ysgrifennwch ato yn swyddfa Estyn yng Nghaerdydd.

## ATODIAD A

**Llythyr enghreifftiol yn rhoi gwybod am oedi ynghylch ymchwilio i gŵyn**

[Dyddiad}

Annwyl [Teitl] [Enw]

**[PENNAWD: e.e. CWYN YNGHYLCH [XXXXXXXX ]**

Cyfeiraf at eich llythyr dyddiedig [dyddiad] [mis] [blwyddyn]. Roedd y llythyr hwn yn rhagweld y byddech yn cael ymateb i'ch cwyn erbyn [nodwch y dyddiad].

Ysgrifennaf atoch i roi gwybod i chi fy mod wedi adolygu'r dyddiad ymateb gwreiddiol, sef **[nodwch y dyddiad gwreiddiol]** oherwydd **[nodwch esboniad o effaith digwyddiad/gweithred yr achwynydd]** ac fy mod yn awr yn anelu at adael i chi gael ymateb llawn erbyn **[nodwch y dyddiad newydd]**.

NEU

Ysgrifennaf atoch i roi gwybod i chi fy mod yn ystyried y mater yn ofalus ac *[fy mod wrthi'n cwblhau fy ymchwiliad i'ch cwyn][neu rhowch reswm addas arall dros yr oed]*. Rwy'n gobeithio gallu rhoi ymateb llawn i chi erbyn [nodwch y dyddiad].

Yn gywir

Enw  
Teitl y Swyddog Ymchwilio

## ATODIAD B

### Llythyr enghreifftiol yn rhoi canlyniad ymchwilio i gŵyn

Cyfeiriad y contractwr

[Dyddiad]

Annwyl [Teitl] [Enw]

**[PENNAWD: e.e. CWYN YNGHYLCH XXXXXXXX ]**

Diolch unwaith eto am eich llythyr ynglŷn â'r mater uchod, dyddiedig [dyddiad] [mis] [blwyddyn].

Ar ôl edrych i'ch cwyn yn ofalus ac ar ôl ystyried yr ymateb a ddarparwyd gan [Enw(au) y person(au) y gwnaed cwyn am ei waith/eu gwaith], gallaf bellach ysgrifennu atoch gyda chanlyniad fy ymholiad. O ganlyniad i'm hymchwiliad, rwyf wedi penderfynu **[cynnal/cynnal yn rhannol/peidio â chynnal]** eich cwyn. Hwyrach y byddai o gymorth petawn yn nodi fy nghanfyddiadau ar bob un o'r pwyntiau a godwyd gennych yn eich llythyr.

[1. *Is-bennawd*]

[Disgrifiad o agwedd benodol ar y gŵyn.]

[Ymateb y person y gwnaed cwyn am ei (g)waith ac unrhyw ymatebion eraill gan y rheiny a gafodd eu cyfweid.]

[Sylwadau neu ganfyddiadau'r swyddog ymchwilio.]

O ganlyniad, **[caiff/ni chaiff]** yr agwedd hon ar y gŵyn ei chynnal

*[Ailadrodd ar gyfer pob mater.]*

**Sylwer:**

*Os caiff y gŵyn ei chynnal, dylai'r llythyr nawr ddarparu ymddiheuriad llawn am yr hyn a ddigwyddodd. Dylai hefyd ddweud pa gamau fydd yn cael eu cymryd i sicrhau na fydd unrhyw beth tebyg yn digwydd yn y dyfodol. Lle bydd yn briodol, bydd hefyd yn rhoi rhyw ffurf ar rwymedi i'r achwynydd (gweler adran 3, cam 6 yr arweiniad hwn).*

*Os caiff rhannau o'r gŵyn eu cynnal, dylai'r llythyr nodi'r hyn yr ydych wedi'i gynnal a rhoi ymddiheuriad llawn mewn perthynas â'r agwedd honno ar y gŵyn. Dylai'r llythyr hefyd ddweud y bydd y materion hyn yn cael eu trafod, neu eu bod eisoes wedi cael eu trafod gyda [enw(au)]'r person(au) y gwnaed cwyn ynghylch ei waith/eu gwaith] ac nad ydych yn disgwyl i ddigwyddiadau tebyg ddigwydd yn y dyfodol. Dylid darparu rhwymedi ychwanegol lle bo'n briodol (gweler adran 3, cam 6 yr arweiniad hwn).*

## NEU

*Os na chafodd y gŵyn ei chynnal, dylai'r llythyr gydnabod bod gan yr awdur bryderon, ac nad ydym yn dymuno i'n gwaith achosi anfodlonrwydd.*

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon â'r ymchwiliad i'r gŵyn, mae gennych 25 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr hwn i ofyn i Estyn adolygu'r ffordd y deliwyd ag ef. Er mwyn gwneud hyn, dylech ysgrifennu at y Rheolwr Adborth a Chwynion yn Estyn yn gofyn am adolygu'ch cwyn. Dylai eich llythyr amgáu dogfennau perthnasol a nodi:

- yn gryno, beth oedd testun eich cwyn a pha ymateb a gawsoch;
- pam yr ydych yn anfodlon â'r ymchwiliad, ac yn benodol, pa rannau o'r gŵyn nad ydynt wedi cael eu hateb yn foddhaol, gan roi rhesymau clir a thystiolaeth gefnogol; a'r
- hyn y byddech yn hoffi ei weld yn cael ei wneud o ganlyniad i'r adolygiad.

Ni fydd y swyddog adolygu yn datrys y gŵyn ond bydd:

- yn cadarnhau a yw'r holl gyfleoedd ar gyfer bodloni'r gŵyn yn ystod camau 1 a 2 wedi cael eu harchwilio a'u dihysbyddu, gan gynnwys hwyluso cwynion neu gyfryngu anffurfiol;
- yn ystyried a ymchwiliwyd i'r gŵyn yn deg ac a ymatebwyd iddi'n llawn;
- yn ystyried sylwadau'r swyddog ymchwilio ar y materion a godwyd yn y cais am adolygiad; ac
- yn ystyried a oes angen unrhyw gamau unioni eraill.

Hefyd, mae'n agored i chi fynd â'ch cwyn yn uniongyrchol at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rhif ffôn ymholiadau yr Ombwdsmon yw 0845 601 0987; codir pris galwad leol ar alwadau i'r rhif hwn. Nodir manylion cyswllt pellach ar gyfer yr Ombwdsmon isod.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ

Ffacs: 01656 641199  
E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)  
Gwefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

*Sylwer:*

*Dylem ddiolch i'r achwynydd am ysgrifennu atom a nodi ei bod yn bwysig ein bod yn gwybod yr hyn y mae pobl eraill yn ei feddwl am ein gwaith neu'n gweithredoedd.*

Mae copi o'r llythyr hwn wedi'i roi i [enw(au)'r person(au) y gwnaed cwyn yn ei/eu cylch].

Yn gywir

Enw

Teitl yr Ymchwilydd

## ATODIAD C: Ffurflen enghreifftiol ar gyfer casglu ystadegau cwyno

### Rhan 1: Manylion y Gŵyn

Dylai contractwyr ddefnyddio'r ffurflen hon wrth gasglu ystadegau cwyno cronrus yn ystod y flwyddyn ariannol. **Mae nodiadau arweiniad ar lenwi rhan 1 wedi'u hatodi.** Ar ôl llenwi'r ffurflen, anfonwch rannau 1 a 2 yn ôl at y Rheolwr Adborth a Chwynion yn Estyn yn unol ag adran 8 yr Arweiniad ar gyfer Contractwyr Arolygu Ysgolion ar Ymdrin â Chwynion.

**Enw'r Contractwr:**

**Awdurdodwyd yr ystadegau gan:**

**Ar gyfer y flwyddyn ariannol:**

**Ar gyfer y cyfnod adrodd:**

Rhif	Ffynhonnell y Gŵyn	Crynodeb byr o'r prif bwyntiau	Ymddygiad ACof	Ymddygiad Aelod Tim	Ansawdd yr Adroddiad	Barnau	Prosesu/Gweinyddu	Contractwr	Arall	Rhwymedi	Canlyniad cyffredinol				Ysgolion sy'n achosi pryder	Math o Arolygiad			Cyfanswm diwrnodau gwaith i ddarparu ymateb llawn	Achwynydd yn anafodlon, cyfeiriwyd at Estyn
											Cynnal	Cynnal yn rhannol	Heb ei chynnal	Cyfredol		Byr	Safonol	Llawn		
1	Pennaeth (Ysgol Unrhywle)	Dyddiad arolygu: 9-12 Mai. Daeth y gŵyn i law 19 Medi. Nid oedd yr adborth llafar yn cyfateb â'r adborth ysgrifenedig			X	X				Rhodddwyd gwybod i'r ACof am y gwendidau		X			X	X		12	X	
2	Rhiant (Ysgol Unrhyw dref)	Dyddiad arolygu: 13-16 Mehefin. Daeth y gŵyn i law 10 Hydref. Cafodd yr ACof ei ystyried yn anfoesgar ac yn anodd mynd ato	X							Rhodddwyd ymddiheuriad	X					X		16		

## Rhan 2: Taflen Grynodedb

Rhan 2: Bydd y Daflen Grynodedb yn cael ei llenwi'n awtomatig pan fydd rhan 1 yn cael ei llenwi.

<b>Enw'r contractwr:</b>		
<b>Awdurdodwyd ystadegau gan:</b>		
<b>Ar gyfer y flwyddyn ariannol:</b>		
<b>Ar gyfer cyfnod adrodd:</b>		
	<b>Cyfanswm nifer</b>	<b>% cyfanswm y cwynion</b>
<b>Cwynion wedi'u contractio a ddaeth i law/a weithredwyd yn ystod y cyfnod adrodd:</b>		
<b>Cyfanswm Math o Gŵyn</b>		
Ymddygiad ACof		
Ymddygiad aelod o'r tîm		
Ansawdd adroddiad yr arolygiad		
Barnau		
Proses arolygu/gweinyddu'r arolygiad		
Effeithlonrwydd y contractwr		
Arall		
<b>Cyfanswm Canlyniadau Cyffredinol</b>		
Wedi'u cynnal		
Wedi'u cynnal yn rhannol		
Heb eu cynnal		
Cyfredol		
<b>Cwynion a ddaeth gan ysgolion sy'n achosi pryder</b>		
Cyfanswm y cwynion a ddaeth gan ysgolion sy'n achosi pryder		
<b>Cwynion a ddaeth gan ysgolion yn cael arolygiadau byr, safonol neu llawn</b>		
Cyfanswm y cwynion a ddaeth i law yn ystod arolygiadau byr		
Cyfanswm y cwynion a ddaeth i law yn ystod arolygiadau safonol		
Cyfanswm y cwynion a ddaeth i law yn ystod arolygiadau llawn		
<b>Gwybodaeth arall</b>		
Cyfartaledd nifer y diwrnodau gwaith a gymerwyd i ddarparu ymateb sylweddol		
Cyfanswm yr achosion a gyfeiriwyd at Estyn yn y pen draw		

## Nodiadau at ddefnydd Rhan 1 y ffurflen ar gyfer casglu manylion y gŵyn

Mae'r ffurflen hon yn galluogi'r contractwr i gyfrifo manylion y gŵyn, sy'n ofynnol gan Estyn fel a amlinellir yn rhan 15 Amodau'r Contract a rhan 8 yr Arweiniad ar gyfer Delio â Chwynion ar gyfer Contractwyr Arolygu Ysgolion. Trwy lenwi rhan 1 y ffurflen â llaw, bydd rhan 2 yn cael ei diweddarau'n awtomatig.

Bydd angen i'r contractwr lenwi pedair rhes gyntaf y ffurflen yn rhan 1 gan roi enw'r contractwr, enw'r person a awdurdododd yr ystadegau, pa flwyddyn ariannol y mae'r ffurflen yn berthnasol iddi a'r cyfnod adrodd y mae'r ffurflen yn berthnasol iddo (er enghraifft, 1 Ebrill i 31 Rhagfyr). Dylid rhoi disgrifiad neu groes (x) yng nghlofn briodol y tabl yn rhan 1. Caiff y penawdau yn y tabl eu hesbonio isod:

Rhif	Y cyfeirnod cronolegol ar gyfer pob cwyn. Mae hyn yn galluogi cyfrifo cyfanswm nifer y cwynion a gafwyd mewn blwyddyn ariannol.
Ffynhonnell y gŵyn	I ganfod a gafwyd y gŵyn gan y <ul style="list-style-type: none"> <li>• pennaeth</li> <li>• corff llywodraethol – cadeirydd y llywodraethwyr</li> <li>• rhiant</li> <li>• AALI</li> <li>• Aelod o'r cyhoedd</li> <li>• Eraill</li> </ul> Rhowch ffynhonnell y gŵyn o'r categorïau uchod a rhowch hefyd enw'r ysgol berthnasol 'mewn cromfachau'. Sylwch os daw dwy gŵyn o'r un ysgol ond o ffynonellau gwahanol, mae'r rhain yn cyfrif fel DWY gŵyn (oni bai bod yr ail ffynhonnell yn anfon llythyr mewn cefnogaeth yn unig).
Crynodeb byr o'r prif bwyntiau	Dylid rhoi manylion dyddiad yr arolygiad a'r dyddiad y daeth y gŵyn i law. Dylid rhestru pob pwynt pryder fan hyn, hyd yn oed os nad ydynt wedi'u cynnal yn y pen draw. Dylid cynnwys ac <b>amlygu pob</b> mater wedi'i gynnal.
Categoriâu o'r math o gŵynion	Yn ogystal â'r crynodeb o bwyntiau a godwyd, gofynnwn i gontractwyr gategoreiddio cwynion o dan un neu fwy o'r penawdau canlynol: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ymddygiad yr ACof</li> <li>• Ymddygiad aelod o'r tîm</li> <li>• Ansawdd adroddiad yr arolygiad</li> <li>• Barnau</li> <li>• Proses arolygu/gweinyddu'r arolygiad</li> <li>• Effeithlonrwydd y contractwr</li> <li>• Arall</li> </ul> Sylwch os, er enghraifft, y bydd achwynydd yn codi mwy nag un mater yn ymwneud ag ymddygiad ACof, dim ond un groes (x) y mae angen ei rhoi yn y golofn briodol.
Rhwymedi	Dylid cofnodi yma fanylion byr am y rhwymedi, os oes un. Gweler yr Arweiniad ar gyfer Delio â Chwynion ar gyfer Contractwyr Arolygu Ysgolion Cam 6 – paratoi'r ymateb.
Canlyniad cyffredinol	Rhowch groes (x) yn y golofn briodol i nodi canlyniad cyffredinol y gŵyn. Mae'n bosibl cynnal canlyniad, ei gynnal yn rhannol, peidio â'i gynnal neu gall fod yn gyffredol. Dylid dosbarthu cwyn yn un gyffredol os yw'n mynd rhagddi a heb ei datrys eto.
Ysgolion sy'n achosi pryder	Os barnwyd bod yr ysgol yn achosi pryder, fel a ddiffiniwyd gan ddeddfwriaeth e.e. mesurau arbennig, rhowch groes (x) yn y golofn hon.
Math o Arolygiad	Nodwch fan hyn a oedd yr arolygiad yn fyr, yn safonol neu'n llawn.
Cyfanswm y diwrnodau gwaith i roi ymateb llawn (mae diwrnodau gwaith yn cynnwys pob diwrnod ac eithrio penwythnosau a gwyliau cyhoeddus)	Yn y golofn hon, cofnodwch gyfanswm nifer y diwrnodau gwaith, o'r dyddiad cyntaf o'i chael, i roi ymateb llawn i'r materion a godwyd gan yr achwynydd. Y targed yw 25 diwrnod gwaith. Y diwrnod gwaith cyntaf yw'r diwrnod <u>ar ôl</u> cael y gŵyn.
Achwynydd yn anfodlon, cyfeiriwyd at Estyn	Rhowch groes (x) yn y golofn hon os cyfeiriwyd achwynydd yn dilyn hynny at Estyn ar gyfer adolygiad mewnol cam tri.