

## **Y drefn gwyno**

Yma gallwch weld y drefn gwyno ar gyfer Tribiwnlys Addysg Cymru (TAC).

### **Ein nod**

Ein nod yw darparu gwasanaeth da sydd o gymorth i'n defnyddwyr. Os nad ydych yn hapus â'r gwasanaeth a ddarparwn, rhowch wybod yn syth inni. Gallwch wneud hyn drwy ddilyn y weithdrefn a nodir isod. Gallwch eu cyfeirio naill ai at y Llywydd neu at Ysgrifennydd y Tribiwnlys.

Os yw'n help i drafod eich pryderon, mae croeso ichi gysylltu â ni ar y ffôn neu drwy e-bost fel a ganlyn:

Leon Mills  
Uwch-reolwr/Ysgrifennydd i'r Tribiwnlys  
03000 25 9800  
[tribiwnlysaddysg@llyw.cymru](mailto:tribiwnlysaddysg@llyw.cymru)

### **Derbyn cwyn**

Pan dderbyniwn eich cwyn, rydym yn:

- ei thrin yn ddifrifol;
- ymdrin â hi'n brydlon ac yn gwrtais;
- ymateb drwy egluro'n llawn, gan ymddiheuro am unrhyw gamgymeriadau a wnaethom a rhoi manylion am y camau a gymerwyd i osgoi hyn yn y dyfodol;
- ceisio dysgu drwy edrych ar y cwynion a'u defnyddio i wella'n ffordd o weithio; a
- chofnodi'r cwynion ac yn cyhoeddi gwybodaeth yn eu cylch yn ein hadroddiad blynyddol.

### **Gwneud cwyn**

Gall defnyddwyr y Tribiwnlys gwyno i'r Tribiwnlys:

- yn ysgrifenedig
- drwy'r e-bost.
- ar y ffôn
- yn bersonol

Fel rheol byddwn yn ateb yn ysgrifenedig trwy e-bost neu bost. Cewch gwyno yn y Gymraeg neu yn Saesneg, a byddwn yn ateb yn yr un iaith.

Cewch gwyno am unrhyw agwedd ar ein gwaith. Fodd bynnag, ni chewch ddefnyddio'r drefn gwyno hon i geisio newid penderfyniad Tribiwnlys. Os ydych yn

anghytuno â phenderfyniad Tribiwnlys, dylech ofyn i'r tribiwnlys adolygu ei benderfyniad, neu, os credwch ei fod yn anghywir yn ôl y gyfraith, gallwch apelio i'r Uwch Dribiwnlys. Mae cyfyngiadau amser caeth ar y cyfnod pan gewch apelio i'r Uwch Dribiwnlys. Gwelwch ein llyfryn canllaw *Caniatâd I apelio I'r uwch driwbiwnlys: Canllaw (TAC22)* neu cysylltwch â llinell gymorth y Tribiwnlys am fwy o wybodaeth ar 03000 25 9800.

### **Wrth bwy y dylwn gwyno?**

Os ydych am gwyno am y ffordd bu i'r Tribiwnlys drafod eich gwrandawriad, ond nad ydych yn gofyn yn sgil hynny i'r Tribiwnlys newid ei benderfyniad, dylech ysgrifennu at Lywydd y Tribiwnlys yn:

[tribiwnlysaddysg@llyw.cymru](mailto:tribiwnlysaddysg@llyw.cymru)

neu

TAAAC

Adeiladau Llywodraeth, Heol Spa Ddwyrain

Llandrindod

Powys

LD1 5HA

Os nad oeddech chi'n fodlon ar y ffordd y cafodd eich gwrandawriad ei drefnu, neu ar unrhyw agwedd arall ar ein gwasanaeth, dylech ysgrifennu at Ysgrifennydd y Tribiwnlys.

Ym mhob achos, bydd o gymorth i ni os:

- eglurwch y rheswm dros eich cwyn;
- rhowch fanylion penodol; a
- rhowch wybod inni sut, yn eich barn chi, y gallem fod wedi gwneud pethau'n wahanol.

Gallwch gwyno am y ffordd yr ydym yn trafod eich apêl neu hawliad ar unrhyw adeg yn y broses. Fel arfer, ni fydd gwneud cwyn yn peri oedi wrth ymdrin â'r apêl neu hawliad.

Os nad ydych yn fodlon â'n gwasanaeth, cyn neu ar ddiwrnod y gwrandawriad, dylech hysbysu un o glercod y Tribiwnlys. Bydd y clerc yn ceisio datrys y broblem yn y fan a'r lle.

### **Beth sy'n digwydd ar ôl imi gwyno?**

Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn yn brydlon ac mewn modd teg. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn cyn pen tri diwrnod gwaith.

Fel arfer byddwn yn anfon ateb llawn cyn pen pymtheg diwrnod ar ôl inni dderbyn eich cwyn. Os nad ydym yn gallu ateb cyn pen pymtheg diwrnod gwaith achos bydd angen ymchwiliad hirach, byddwn yn egluro pa gamau sy'n cael eu cymryd i ymdrin â'ch cwyn a phryd y gallwch ddisgwyl ateb llawn.

Os ydym wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro. Eglurwn ichi beth aeth o'i le a dywedwn sut y bwriadwn wella'r gwasanaeth.

### **Beth fydd yn digwydd pan na fydd eich cwyn o fewn awdurdod y Tribiwnlys?**

Cwynion ynghylch apeliadau neu hawliad yw'r unig rai y gall y Tribiwnlys eu trafod. Os bydd eich cwyn yn ymwneud ag ymddygiad ysgol neu ALI, neu ddiffygion y rhain wrth gyflawni'u dyletswyddau, dylid ei chyfeirio i Gynulliad Cenedlaethol Cymru:

Cangen Anghenion Dysgu Ychwanegol  
Is-adran Cefnogaeth i Ddysgwyr  
Llywodraeth Cymru  
Adeiladau'r Goron  
Parc Cathays  
Caerdydd  
CF10 3NQ

[additionallearningneedsbranch@llyw.cymru](mailto:additionallearningneedsbranch@llyw.cymru)

Os yw'ch cwyn ynghylch rhywbeth na all y Tribiwnlys ei drafod, efallai fod gennych reswm dros apelio at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus:

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

[www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

0300 790 0203

Efallai bydd eich AC lleol neu'ch AS yn gallu'ch helpu wrth lunio cwyn. Gall eich Canolfan Cyngor ar Bopeth roi ichi enw a chyfeiriad eich AC lleol neu'ch AS.

Gallwch ysgrifennu at eich AC yn:

Senedd Cymru  
Bae Caerdydd  
Caerdydd  
CF99 1SN

Gallwch ysgrifennu at eich AS yn:

Tŷ'r Cyffredin  
Llundain  
SW1A 0AA