



Y drefn gwyno

Yma gallwch weld y drefn gwyno ar gyfer Tribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig Cymru (TAAAC).

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 ataf i fel Ysgrifennydd y Tribiwnlys.

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

Ann Owen
Uwch-reolwr/Ysgrifennydd i'r Tribiwnlys
Ffôn: 01597 829800
e-bost: sentw@wales.gsi.gov.uk

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
- cofnodi'r cwynion ac yn cyhoeddi gwybodaeth yn eu cylch yn ein hadroddiad blynyddol.

Gwneud cwyn

Gall defnyddwyr y Tribiwnlys gwyno i'r Tribiwnlys:

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

Fel rheol cewch lythyr yn ateb ond os ydych yn anfon e-bost ac yn dymuno derbyn yr ateb hefyd drwy'r e-bost, rhowch wybod inni. 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 y Tribiwnlys, cewch, dan rai amgylchiadau, apelio i'r Uwch Dribiwnlys neu ofyn i'r tribiwnlys adolygu'i benderfyniad. Mae cyfyngiadau amser caeth ar y cyfnod pan gewch apelio – cysylltwch â Llinell Gymorth y Tribiwnlys am fwy o wybodaeth ar 01597 829800.

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:

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 yn yr un cyfeiriad (gallwch hefyd anfon eich cwyn drwy'r e-bost, wedi'i nodi â'r gair 'CWYN', i SENTW@wales.gsi.gov.uk).

Ym mhob achos, bydd o gymorth i ni os:

- eglurwch y rheswm dros eich cwyn
- rhowch fanylion penodol
- 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 Clerc 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, er enghraifft os 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:

Is-adran Cefnogi Disgyblion
Llywodreath Cymru
Adeiladau'r Goron
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

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

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 0845 601 0987
Ffacs: (01656) 641199
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

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, neu gallwch ysgrifennu at eich AC yn:

Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1NA

Gallwch ysgrifennu at eich AS yn:

Tŷ'r Cyffredin
Llundain
SW1A 0AA