

Polisi Cwynion



1 Polisi a Gweithdrefn Cwynion

1.1 Pwrpas

Cwynion yw unrhyw bryderon, problemau neu anghydfod yn y gweithle y gall gweithwyr eu codi gyda'u cyflogwyr. Gallai unrhyw un sy'n gweithio mewn sefydliad ar ryw adeg fod â phroblemau neu bryderon cysylltiedig â'u gwaith, eu hamodau gwaith neu eu perthynas â chydweithwyr yr hoffent siarad â'u rheolwyr yn eu cylch.

Pwrpas y weithdrefn hon yw sicrhau y gellir datrys cwynion mewn ffordd deg, gyson a chyflym a hynny mor agos at wreiddyn yr achos â phosibl.

Mae'r polisi hwn yn amlinellu:

- Trefniadau cyfreithlon, anwahaniaethol, teg ac effeithiol ar gyfer delio â phryderon a chwynion gweithwyr.
- Cyfrifoldebau gweithwyr wrth iddynt godi problemau a phryderon
- Cyfrifoldebau penaethiaid dros ddatrys problemau mewn modd cyflym a chyson er mwyn cynnal perthnasau gwaith da.

1.2 Cwmpas

Mae'r weithdrefn yn briodol ar gyfer pob gweithiwr a gyflogir gan gyrff llywodraethol, neu y rheolir eu cyflogaeth ganddynt, gan gynnwys y Pennaeth a gweithwyr parhaol, dros dro, rhan a llawn amser. Nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol i'r rhai hynny a gyflogir yn uniongyrchol gan yr Awdurdod Lleol, staff asiantaeth neu weithwyr hunangyflogedig.

2 Egwyddorion y Polisi

- 2.1 Caiff unrhyw weithiwr wneud cwyn o dan y weithdrefn hon a bydd pob gweithiwr yn cael ei drin yn barchus, yn deg ac mewn dull cyson. Bydd yr ysgol yn cymryd unrhyw gŵyn a wneir o ddifrif ac anogir unrhyw weithiwr sydd â chwyn ddilys i'w chodi i wneud hynny heb ofni unrhyw wrthgyhuddiad.
- 2.2 Ble bo hynny'n briodol, gwneir pob ymdrech i fynd i'r afael â phryderon y gweithiwr heb orfod troi at weithdrefnau ffurfiol.
- 2.3 Bydd yr holl faterion cysylltiedig â chwynion ac ymchwiliadau'n cael eu trin yn gyfrinachol gan bob parti perthnasol ar bob cam o'r broses.
- 2.4 Lle bo angen, bydd cwynion yn cael eu hymchwilio gan unigolyn amhleidiol ac annibynnol nad oes ganddynt unrhyw gysylltiad â'r gŵyn.
- 2.5 Dylid trefnu pob cyfarfod ar bob cam o'r weithdrefn cyn gynted â phosibl ac o fewn yr amserlen a nodir yn Atodiad 1.
- 2.6 O dan y weithdrefn hon mae gan bob gweithiwr hawl i fynd â chydweithiwr neu Gynrychiolydd Undeb Llafur gyda nhw i gyfarfodydd ffurfiol. Rhoddir ystyriaeth hefyd i ganiatáu cynrychiolaeth, gyda chytundeb yr holl bartïon, gan Gynrychiolwyr Undebau Llafur ar gamau anffurfiol y weithdrefn
- 2.7 Mae gan yr achwynydd hawl i apelio os ydynt yn dal i deimlo'n anfodlon ar ôl cam un.
- 2.8 Bydd addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud os bydd gan y gweithiwr nodweddion gwarchoddedig fel y'u diffinnir dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.
- 2.9 Efallai y bydd achlysuron pan nad yw'n uniongyrchol amlwg y dylid delio â mater o dan y polisi hwn. Mewn rhai amgylchiadau gallai fod yn briodol atgyfeirio ac ymchwilio'r mater o dan bolisi gwahanol, er enghraifft:
 - Polisi Urddas yn y Gwaith
 - Polisi Gallu
 - Polisi Rheoli Presenoldeb
 - Polisi Disgyblu
- 2.10 Bydd y Pennaeth yn ystyried yr holl gwynion a godir gan weithwyr, ar wahân i'r rhai hynny y mae gan y Pennaeth gysylltiad â nhw'n barod neu sy'n ymwneud â'r Pennaeth, ac a fyddant felly'n cael eu hystyried gan Gadeirydd/Is Gadeirydd y Corff Llywodraethol.

2.11 Dylid fel arfer codi cwyn o fewn tri mis:

- o adeg y digwyddiad y mae'r gweithiwr yn anfodlon yn ei gylch
- o'r dyddiad y cododd y gweithiwr y mater yn anffurfiol heb ddim canlyniad boddhaol. Mae hyn â chymryd y cododd y cyflogwr y mater i ddechrau o fewn 3 mis o adeg y digwyddiad

Bydd cwynion hanesyddol yn cael eu hystyried os ydynt yn ymwneud â chwyn gyfredol sy'n cael sylw ac sy'n diwallu'r meini prawf uchod.

3 Rolau a Chyfrifoldebau

3.1 Mae Cadeirydd y Corff Llywodraethol yn gyfrifol am:

- Sicrhau y cymerir unrhyw gwynion o ddifrif ac y cânt eu trin mewn dull teg, cyson a sensitif.
- Bod yn berchen ar y weithdrefn cwynion (os codir cwyn yn ymwneud â'r Pennaeth) gan sicrhau y caiff sylw o fewn yr amserlen a bennir yn y polisi hwn.
- Rhoi gwybod i'r Pennaeth os codwyd cwyn ffurfiol neu anffurfiol mewn perthynas ag ef/hi neu benderfyniad a wnaeth ef/hi.
- Sicrhau y dilynir y weithdrefn cwynion yn gywir gan ofyn cyngor Cynrychiolydd AD Awdurdod Lleol yr ysgol yn ôl yr angen a sicrhau fod gan yr holl bartïon cysylltiedig â'r gŵyn fynediad at y wybodaeth berthnasol er mwyn gallu ymateb.
- Gofalu y caiff holl gofnodion unrhyw ymchwiliadau eu hanfon i Adran AD yr Awdurdod Lleol i'w rhoi yn y ffeiliau priodol yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data.

3.2 Mae'r Pennaeth / Rheolwr Dynodedig yn gyfrifol am:

- Sicrhau amgylchedd gwaith ble bydd pob gweithiwr yn ymwybodol o'r weithdrefn cwynion
- Sicrhau y caiff pob gweithiwr yn yr ysgol gefnogaeth a chymorth i ddatrys unrhyw broblemau sydd ganddynt mewn perthynas â'u cyflogaeth.
- Ceisio datrys unrhyw broblemau'n anffurfiol cyn iddynt ddatblygu i fod yn gwynion ffurfiol.
- Cymryd pob cwyn o ddifrif gan ddelio â phob un mewn dull teg, cyson a sensitif.
- Bod yn berchen ar, ac yn gyfrifol dros y broses cwynion ar ran pob gweithiwr a sicrhau fod y broses yn symud yn ei blaen o fewn yr amserlen a nodir yn y weithdrefn hon.
- Rhoi gwybod i'r gweithwyr perthnasol pan fydd cwyn ffurfiol neu anffurfiol wedi'i chodi sy'n gysylltiedig â nhw neu benderfyniad a wnaethant
- Penodi swyddog ymchwilio wedi'i hyfforddi'n briodol/profiadol

3.3 Mae'r Corff Llywodraethol yn gyfrifol am:

- Fabwysiadu'r polisi a'r weithdrefn
- Unrhyw drefniadau cysylltiedig â chydlynid a llywodraethiad y Pwyllgorau Llywodraethwyr sy'n gwneud penderfyniadau perthnasol i'r polisi a'r weithdrefn cwynion.
- Gwrando apeliadau yn erbyn canlyniad cwyn.

3.4 Mae gweithwyr yn gyfrifol am:

- Geisio datrys materion yn anffurfiol cyn codi cwyn ffurfiol
- Ymgysylltu â'r Pennaeth/rheolwr dynodedig er mwyn gwneud pob ymdrech i ddatrys y gŵyn
- Cydweithredu ag unrhyw ymchwiliad
- Mynychu pob cyfarfod sy'n rhan o'r broses o ymchwilio i'r gŵyn
- Cynnal cyfrinachedd.

4 Y Weithdrefn Anffurfiol

Os bydd cwyn a godir yn ymwneud â gweithiwr arall, bydd yr ysgol yn annog y gweithiwr sy'n gwneud y gŵyn i geisio datrysiaid personol drwy siarad yn uniongyrchol â'r gweithiwr arall. Os nad yw hyn yn bosibl, neu os nad yw'r gŵyn yn ymwneud â gweithiwr arall, gallant drafod y mater gyda'r pennaeth neu unrhyw weithiwr/rheolwr llinell perthnasol arall i weld a oes modd datrys y mater yn anffurfiol heb orfod gweithredu'r weithdrefn ffurfiol.

Os gwneir cwyn ynghylch gweithiwr arall, efallai y bydd yn briodol i'r pennaeth drafod yr hyn a wnaethant/na wnaethant gyda nhw fel rhan o'r trefniadau goruchwylio arferol a heb orfod gweithredu'r weithdrefn ffurfiol. Gall hyn fod ar ffurf cyngor, cwnsela, hyfforddiant, cyfarwyddyd neu strategaethau rheoli eraill priodol. Gellir hefyd dirprwyo'r cyfrifoldeb i aelod o'r tîm arweinyddiaeth. Mewn perthynas â'r pennaeth, Cadeirydd y Corff Llywodraethol fydd yn gyfrifol am hyn gyda chefnogaeth eu cynrychiolydd AD.

Prif bwrpas y dull hwn o weithredu yw datrys unrhyw gwynion cyn gynted â phosibl ac mor agos â phosibl at wreiddyn y sefyllfa a arweiniodd at yr anfodlonrwydd.

Dylai penaethiaid/rheolwyr, llywodraethwyr a staff bob amser wneud pob ymdrech i ddatrys cwynion yn y gweithle, fodd bynnag os nad yw hyn yn bosibl dylent ystyried ceisio cymorth trydydd parti annibynnol. Gellir felly ystyried cyfryngu/cymodi er mwyn ceisio datrys y sefyllfa'n anffurfiol. Yn yr achos hwn dylai'r ysgol gysylltu â'u Cynrychiolydd AD Awdurdod Lleol am gyngor.

Mae cyfryngu yn broses wirfoddol lle bydd cyfryngwr yn ceisio cynorthwyo dau o bobl neu fwy sydd mewn anghydfod i geisio dod i gytundeb. Yr unigolion sy'n rhan o'r anghydfod eu hunain sy'n gyfrifol am ddod i gytundeb ar y mater, nid cyfrifoldeb y cyfryngwr yw hyn. Nid yw'r cyfryngwr yno i farnu, i ddweud pwy sy'n iawn neu ddim nac i ddweud wrth y partion cysylltiedig beth y dylen nhw ei wneud. Y cyfryngwr sy'n gyfrifol am y broses o geisio datrysiaid i'r broblem.

Gallai fod yn ddefnyddiol, os yw pob parti yn gytûn, i weithwyr fod a chynrychiolydd undeb llafur neu gydweithiwr gyda nhw yn ystod cyfryngu er mwyn cynorthwyo â'r broses

5 Y Weithdrefn Ffurfiol

5.1 Cam 1 – Gwneud Cwyn Ffurfiol

Os nad oes modd datrys cwyn mewn modd sy'n bodloni'r gweithiwr ar y cam anffurfiol, neu os ystyrir fod y gŵyn yn ddigon difrifol i gyfiawnhau hynny, gall gweithiwr godi cwyn ffurfiol.

I godi cwyn ffurfiol mae'n rhaid i weithwyr lenwi ffurflen 'Hysbysiad o Gŵyn' (atodiad 2) a chyflwyno'r ffurflen ac unrhyw dystiolaeth/ddogfennaeth berthnasol i'r Pennaeth (neu yn uniongyrchol i Gadeirydd y Corff Llywodraethol os oes a wnelo'r Pennaeth â'r gŵyn neu os mai ef/hi yw'r achwynydd).

Dylai'r gŵyn ffurfiol gynnwys y canlynol:

- Natur y gŵyn – beth yr honnir iddo fod wedi digwydd
- Y camau a gymerwyd i ddatrys y mater yn anffurfiol a'r rheswm dros yr anfodlonrwydd â'r ateb anffurfiol (os yn briodol)
- Y canlyniad y mae'r gweithiwr yn ei ddymuno a sut y gellir gwireddu hyn
- Unrhyw dystion i'r materion y mae'r cwynion yn ymwneud â nhw.

5.2 Cam 2 – Ymchwilio i Gŵyn

Os yw'r Pennaeth/Cadeirydd y Corff Llywodraethol o'r farn fod y pryder yn disgyn o fewn cylch gorchwyl y weithdrefn cwynion a bod ymchwiliad yn briodol, yna dylid cynnal yr ymchwiliad cyn gynted â phosibl gan y pennaeth neu ymchwilydd dynodedig wedi'i hyfforddi'n briodol/profiadol (e.e. aelod o'r tîm rheoli/pennaeth/llywodraethwr). Os yw maint yr ysgol neu nifer y gweithwyr yn golygu nad yw hyn yn ymarferol, dylid ceisio cyngor cynrychiolydd AD yr Awdurdod Lleol. Fe allai fod achosion ble byddai'n addas penodi ymchwilydd allanol annibynnol, er enghraifft mewn achosion hynod o ddyrs.

Y Swyddog Ymchwilio fydd yn gyfrifol am ymchwilio i'r gŵyn, gan gynnwys y digwyddiadau perthnasol i, neu a arweiniodd at wneud y gŵyn. Bydd yn angenrheidiol i'r Swyddog Ymchwilio gyfarfod â'r holl weithwyr perthnasol, gan gynnwys unrhyw rai a allent fod wedi bod yn dyst i, neu sydd â gwybodaeth allweddol am y mater.

Dylai unrhyw weithiwr sy'n destun cwyn gael manylion am y gŵyn ymlaen llaw fel y gall ymateb yn briodol.

Bydd cofnod o bob cyfarfod a gynhelir gan y Swyddog Ymchwilio yn cael ei wneud ac yn cael ei anfon at yr unigolyn er mwyn iddynt ei arwyddo i gadarnhau ei fod yn gyfrif cywir o'r cyfarfod.

Dylai'r Swyddog Ymchwilio baratoi adroddiad yn nodi beth oedd casgliad eu hymchwiliad. Bydd yr adroddiad ar yr ymchwiliad yn cael ei ddefnyddio gan y Pennaeth / Pwyllgor Llywodraethwyr i bennu'r ffeithiau llawn a bydd yn hwyluso'r penderfyniad terfynol ynghylch y gŵyn.

5.3 Cam 3 – Cyfarfod Cwynion Ffurfiol – Rhan 1

Dylid cynnal cyfarfod gerbron y Pennaeth o fewn 15 diwrnod ysgol ar ôl derbyn y ffurflen hysbysiad o gŵyn. Os bydd y mater yn gofyn am ymchwiliad, yna dylai'r cyfarfod ddiwydd o fewn 25 diwrnod ysgol. Mae gan weithiwr hawl i ofyn i gydweithiwr neu Gynrychiolydd Undeb Llafur fynd i gyfarfodydd gyda nhw.

Yn ystod cyfarfod am gŵyn, bydd y pennaeth/cadeirydd corff llywodraethol yn ystyried yr holl dystiolaeth, yr adroddiad ar yr ymchwiliad i'r gŵyn ac unrhyw gyngor perthnasol arall ac yn dod i un o'r casgliadau isod:

- Bod cyfiawnhad dros y gŵyn yn ei chyfanrwydd neu dros ran ohoni, ac argymhell pa gamau y dylid eu cymryd i'w datrys a pha argymhellion rheoli y dylid eu gwneud (os unrhyw rai).
- Nad oes cyfiawnhad dros y gŵyn. Efallai y bydd rhai gwersi i'w dysgu ac argymhellion i'w gwneud o ganlyniad i'r ymchwiliad.
- Bod y gŵyn a wnaed yn un faleisus neu flinderus – yn yr achos hwn gallai'r gweithiwr a wnaeth y gŵyn wynebu achos disgyblu.

Ble bynnag bosibl, bydd penderfyniad yn cael ei roi ar lafar i'r gweithiwr ar ddiwedd y cyfarfod trafod cwyn, gyda llythyr yn cadarnhau'r penderfyniad hwnnw yn dilyn o fewn 5 diwrnod ysgol i ddyddiad y cyfarfod. Mae gan y gweithiwr hawl i apelio yn erbyn y penderfyniad os ydynt yn dal i deimlo'n anfodlon.

5.4 Cam 4 – Apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad am gŵyn – Rhan 2

Os yw gweithiwr yn credu nad yw cwyn wedi ei datrys yn foddhaol, mae modd iddo gyflwyno apêl i glerc y Corff Llywodraethu o fewn 10 niwrnod ysgol i dderbyn y llythyr ynglŷn â chanlyniad y gŵyn.

Mae'n rhaid i'r gweithiwr sicrhau bod y Ffurflen Apelio (Atodiad 3) wedi ei llenwi'n briodol a'i bod yn dweud yn glir pam nad yw canlyniad y gŵyn yn foddhaol neu pam nad yw'r datrysiadau a argymhellwyd yn briodol.

Fel rheol, o fewn 5 niwrnod ysgol, bydd y clerc sy'n derbyn y ffurflen yn ysgrifennu at y gweithiwr yn cydnabod derbyn y ffurflen ac yn cadarnhau y bydd cyfarfod apêl yn cael ei alw, gan nodi hefyd bod modd i'r gweithiwr ddod â chynrychiolydd Undeb Llafur neu gydweithiwr i'r cyfarfod.

Ar ôl derbyn yr apêl ysgrifenedig yn erbyn y penderfyniad bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr yn trefnu cyfarfod o'r Pwyllgor Apeliadau o fewn 15 diwrnod ysgol i wrando ar yr apêl. Bydd y cyfarfod hwn yn canolbwyntio ar y materion a nodwyd yn yr apêl ac felly mae'n bosibl na fydd y cyfarfod yn cael ei gynnal ar ffurf ail-wrandawriad/ymchwiliad i'r pryderon gwreiddiol.

Bydd Pwyllgor yr Apêl yn ethol cadeirydd a bydd ganddo hefyd glerc. Dylid darparu enwau'r llywodraethwyr sydd ar y pwyllgor ymlaen llaw i'r gweithiwr sy'n apelio yn erbyn canlyniad cwyn. Ni ddylai cynrychiolwyr staff sy'n aelodau o'r Corff Llywodraethu fod yn rhan o'r pwyllgor hwn, na llywodraethwyr sydd eisoes wedi ymwneud â'r achos.

Fe all Pwyllgor yr Apêl, ar ôl ystyried yr holl ffeithiau ac unrhyw dystiolaeth newydd, benderfynu:

- Cadarnhau penderfyniad gwreiddiol y Pennaeth/Cadeirydd y Llywodraethwyr
- Cefnogi'r apêl yn rhannol
- Cefnogi'r apêl yn llwyr

Dan yr amgylchiadau hyn bydd yn rhaid i'r panel wneud penderfyniad newydd yn sgil yr wybodaeth/canfyddiadau newydd a gyflwynwyd.

Bydd penderfyniad Panel yr Apêl yn derfynol. Bydd y gweithiwr yn cael gwybod am ganlyniad yr apêl yn ysgrifenedig o fewn 5 niwrnod ysgol i ddyddiad cyfarfod yr apêl.

6 Cwyn gan Bennaeth

Os bydd Pennaeth yn gwneud cwyn, dylai Cadeirydd y Corff Llywodraethol geisio datrys y mater ar sail anffurfiol naill ai'n bersonol gyda chytundeb ac mewn ymgynghoriad â'r Pennaeth Addysg neu eu cynrychiolwyr ar yr Awdurdod Lleol. Os nad yw hyn yn llwyddo i ddatrys y mater, dylid ei gyfeirio at Bwyllgor Apeliadau (staffio) Llywodraethwyr. Bydd modd wedyn i'r Pwyllgor Gwrando Apêl yn Erbyn Penderfyniad am Gŵyn ddelio â'r mater gan ddilyn y weithdrefn yng Nghamau 1-4 uchod. Bydd hawl gan y Pennaeth i gael cwmni cydweithiwr neu gynrychiolydd undeb llafur yn y cyfarfod.

Os bydd Pennaeth yn gwneud cwyn gysylltiedig â Chadeirydd y Corff Llywodraethol, dylai'r Corff Llywodraethol ddirprwyo'r cyfrifoldeb dros drefnu ymchwiliad i'r Is-Gadeirydd o dan reoliadau Llywodraethu Ysgolion a Gynhelir (Cymru) 2005. Mewn achosion o'r fath, yr Is-Gadeirydd fydd yn cyflawni rôl y Cadeirydd gan ddilyn y broses a amlinellwyd uchod. Os credir na all yr Is-gadeirydd fod yn amhleidiol o ganlyniad i gysylltiad blaenorol, bydd yn rhaid i'r Corff Llywodraethol enwebu llywodraethwr eraill a rhaid gwneud cofnod o'r penderfyniad hwnnw.

7 Cwyn ar y Cyd

Cwyn ar y cyd yw cwyn a gyflwynir gan nifer o weithwyr yn lleisio'r un pryder neu'n cwyno ynglŷn â'r un mater sydd wedi effeithio arnynt i gyd o fewn yr un ysgol. Gellir cyflwyno cwyn ar y cyd gan Gynrychiolydd Undeb Llafur neu weithiwr ar ran grŵp o weithwyr yn yr ysgol. Yn yr achosion hyn, bydd yn ofynnol enwi pob gweithiwr sy'n dymuno cwyno fel rhan o'r gŵyn ar y cyd a chael eu caniatâd ysgrifenedig i'w cynrychiolydd weithredu a siarad ar eu rhan. Rhaid cyflwyno'r wybodaeth ar y ffurflen cwynion pan gyflwynir y gŵyn ar y cyd cyn y gellir trefnu unrhyw gyfarfod.

8 Cwynion gweithwyr am Gorff Llywodraethol Ysgol

Mae'n bosibl y gallai gweithiwr unigol neu grŵp o weithwyr wneud cwyn yn erbyn llywodraethwr unigol neu bwyllgor y Corff Llywodraethol. Mewn achosion o'r fath bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr yn trefnu i'r gŵyn gael ei hymchwilio iddi, oni bai fod y gŵyn yn gysylltiedig â'r Cadeirydd, ac os felly bydd yr Is-gadeirydd yn cymryd cyfrifoldeb dros wneud trefniadau ar gyfer ymchwiliad. Bydd y gŵyn yn mynd gerbron y Pwyllgor Cwynion ac os bydd apêl yn erbyn eu penderfyniad bydd yn mynd gerbron y Panel Gwrando Apêl yn erbyn Penderfyniad am Gŵyn.

9 Cwynion gan gyn-weithwyr ysgolion

Nid oes rheidrwydd ar ysgol i ymchwilio i gŵyn a gyflwynir gan gyn-weithiwr os caiff ei chyflwyno ar ôl eu diwrnod olaf o wasanaeth.

Os bydd unigolyn yn gadael cyflogaeth yr ysgol ac yn penderfynu wedyn eu bod yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol am eu cyflogaeth, dylid rhoi cadarnhad ysgrifenedig o hyn i'r Pennaeth/Cadeirydd y Llywodraethwyr a'i ystyried drwy gyfrwng gweithdrefn cwynion yr ysgol.

10 Cwynion Blinderus

Diffinnir cwyn flinderus fel a ganlyn:

- Yr ymchwiliad wedi dangos nad oedd sail dros y gŵyn wreiddiol ac y gwnaed y gŵyn yn flinderus neu fel modd o beri rhwystredigaeth i broses arall.
- Yr ymchwiliad yn gallu profi fod yr achwynydd wedi dweud celwydd yn fwriadol wrth gyflwyno eu cwyn i'r swyddog ymchwilio.

Os mai casgliad yr ymchwiliad i'r gŵyn/y broses apêl yw fod y gŵyn yn un flinderus, gallai arwain at roi gweithdrefnau disgyblu'r ysgol ar waith yn erbyn yr unigolyn a wnaeth y gŵyn, a/neu benderfyniad i beidio ag ymateb ymhellach i gwynion ailadroddus a godir gan y gweithiwr os ystyrir eu bod yn gwynion blinderus.

Dylai'r Pennaeth/Cadeirydd y Llywodraethwyr egluro yn ysgrifenedig pam eu bod o'r farn fod y gŵyn yn un flinderus, gan gyfeirio at y dystiolaeth a ddefnyddiwyd i ddod i'r casgliad hwnnw, a chadarnhau y bydd y mater yn cael ei gyfeirio'n ôl i'r ysgol ei ystyried o dan y Polisi a'r Weithdrefn cwynion. Bydd unrhyw achos disgyblu'n cael ei oedi hyd nes y daw y weithdrefn apelio i ben. Os yw'r apêl yn aflwyddiannus, ni chynhelir gwrandawriad arall cysylltiedig â'r un gŵyn.

Gellir defnyddio gwybodaeth a gesglir fel rhan o'r ymchwiliad i'r gŵyn fel rhan o'r ymchwiliad/gweithdrefn ddisgyblu Gall gwneud cwyn ffug, flinderus neu faleisus o dan y weithdrefn hon yn fater disgyblu difrifol a allai arwain at ddiswyddiad am gamymddygiad difrifol.

11 Cwynion a Gweithdrefnau Eraill

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â phroses neu weithdrefn benodol sy'n agored i ymgynghoriad â, neu apêl gan weithiwr, yna ni fydd yn cael sylw o dan y weithdrefn cwynion. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys:

- 11.1** Cwynion ynglŷn â'r defnydd o'r weithdrefn neu brosesau eraill (e.e. disgyblu, gallu, diswyddiad ayyb) pan fo'r weithdrefn honno ar y gweill. Bydd cwynion a wneir gan weithwyr sy'n destun achos disgyblu fel arfer yn fwy addas i'w delio â nhw fel rhan o'r gwrandawriad disgyblu neu'r gwrandawriad apêl.
Mae eithriadau i hyn yn cynnwys achosion ble gellir oedi gwrandawriad disgyblu hyd nes y bydd cwyn wedi ei hymchwilio iddi, er enghraifft achosion lle bydd gan weithiwr amheuon rhesymol ynglŷn â gonestrwydd a didueddrwydd yr unigolyn/unigolion sy'n penderfynu ar y camau disgyblu, neu os oedd y camau a gymerwyd o bosibl yn wahaniaethol o ran nodweddion gwarchoddedig fel y'u diffinnir yn y Ddeddf Cydraddoldeb.
- 11.2** Apêl yn erbyn cosbau disgyblu ffurfiol ac anffurfiol gan fod y rhain yn dod o dan y polisi a'r weithdrefn disgyblu.
- 11.3** Apêl yn erbyn terfynu cyflogaeth ar sail presenoldeb, gallu, achos disgyblu neu ddiswyddiad gorfodol.
- 11.4** Cwyn ynglŷn â, neu apêl yn erbyn unrhyw benderfyniad parthed cyflog neu raddfa. Bydd hawl penodol i apelio o fewn y polisiâu perthnasol yn cael ei weithredu o dan yr amgylchiadau hyn.
- 11.5** Cwyn ynglŷn â, neu apêl yn erbyn unrhyw benderfyniad parthed budd-dal pensiwn. Mae Gweithdrefnau ar wahân yn bodoli ar gyfer materion pensiwn.
- 11.6** Cwynion am fater lle mae proses berthnasol eisoes yn bodoli ar gyfer Cynrychiolwyr Undeb.
- 11.7** Cwynion am faterion yn ymwneud â'r broses ymgynghori statudol.
- 11.8** Cwynion am faterion y dylid delio â nhw o dan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd/ Polisi Chwythu'r Chwiban yr Ysgol/Polisi a Gweithdrefn Urddas yn y Gwaith.
- 11.9** Cwynion ynglŷn â materion sydd eisoes wedi cael sylw, fwy neu lai, o ganlyniad i gŵyn neu weithdrefn flaenorol.

Os oes gan weithiwr bryderon ynghylch ymddygiad gweithiwr arall, mae Polisi a Gweithdrefn Urddas yn y Gwaith yr ysgol yn egluro'r ymddygiad a ddisgwylir gan weithwyr ac yn dynodi ffynonellau o gefnogaeth. Mae gweithdrefn ar wahân yn cefnogi'r Polisi Urddas yn y Gwaith a bydd cwynion o'r fath yn cael eu trin drwy'r Polisi hwn.

12 Cofnodion

Bydd cofnodion ysgrifenedig yn cael eu cadw drwy gydol camau ffurfiol ac anffurfiol y weithdrefn yn unol â deddfwriaeth cyflogaeth a diogelu data.

13 Monitro ac Adolygu

Bydd y polisi'n cael ei adolygu er mwyn sicrhau cydymffurfiaid â newidiadau eraill mewn deddfwriaeth cyflogaeth neu arfer gorau argymelledig.

Grievance Policy



1 Grievance Policy and Procedure

1.1 Purpose

Grievances are concerns, problems or complaints that employees can raise with their employers. Anybody working in an organisation, at some time, may have problems or concerns about their work, working conditions or relationships with colleagues that they may wish to talk about with management.

The purpose of this procedure is to enable a grievance to be resolved fairly, consistently, quickly and as near to its point of origin as possible.

This policy sets out:

- Lawful, non-discriminatory, fair and effective arrangements for dealing with employee concerns and grievances.
- Employee responsibilities when raising problems and concerns.
- Headteacher responsibilities for the resolution of issues quickly and consistently in order to maintain good working relationships.

1.2 Scope

This procedure is appropriate for all staff employed by governing bodies, or their employment is regulated by them, including the Headteacher, permanent, temporary, full and part time employees. This procedure is not applicable for those who are employed directly by the Local Authority, agency support staff or those who are self-employed.

2 Policy Principles

- 2.1** Any employee may raise a grievance under this procedure and all employees will be treated respectfully, fairly and consistently. The school will take seriously any reported grievance and employees who have genuine grievances are encouraged to raise them without fear of recrimination.
- 2.2** Where appropriate, every effort will be made to address concerns without recourse to formal procedures.
- 2.3** All grievance matters and investigations will be treated in confidence by all parties involved through every step of the process.
- 2.4** Where necessary, the grievance will be investigated by an impartial and independent person who has no connection to the complaint.
- 2.5** All meetings at every stage of the procedure should be arranged as soon as possible and within the timescales noted within the policy.
- 2.6** All employees have the right to be accompanied by a work based colleague or Trade Union representative during formal meetings as part of this procedure. Consideration will be given to allowing representation, by agreement of all parties, by Trade Union Representatives at the informal stages of the procedure.
- 2.7** The complainant has the right to appeal if they remain unsatisfied at stage one.
- 2.8** Reasonable adjustments will be made if the employee has a protected characteristic as defined under the Equality Act 2010.
- 2.9** There may be occasions where it is not immediately apparent that issues raised under the Grievance Policy, should be addressed under this procedure. In some circumstances it may be appropriate to refer and investigate the issues under a different policy, for example:

- Dignity at Work Policy

- Capability Policy
- Attendance Management Policy
- Disciplinary Policy

2.10 The Headteacher will consider all grievances raised by employees, except those grievances that the Headteacher has prior involvement in or are in relation to them, in which it will be considered by the Chair/Vice-Chair of the Governing Body.

2.11 A grievance should normally be raised within 3 months of:

- The occurrence of the incident about which the employee is aggrieved.
- The date the employee first raised it informally with no satisfactory resolution. This is presuming that the employee initially raised the issue within 3 months of the incident occurring.

Historical grievances will be considered if they are related to a current grievance that is being dealt with and meet the criteria above.

3 Roles and Responsibilities

3.1 The Chair of Governors is responsible for:

- Ensuring all grievances are taken seriously and dealt with fairly, consistently and sensitively.
- Owning the grievance procedure (if a grievance is raised in connection to the Headteacher), ensuring that it proceeds within the timescales laid out in this policy.
- Notifying the Headteacher, when an informal or formal grievance has been raised in connection to him/her or a decision he/she has made.
- Ensuring that the grievance procedure is followed correctly, seeking advice, when required from the School's Local Authority HR representative and ensuring relevant parties to the grievance have access to relevant information regarding the grievance in order to respond.
- Ensuring all records of investigations are sent to the Local Authority HR department to be placed on the appropriate files in line with Data Protection legislation.

3.2 The Headteacher/Designated Manager is responsible for:

- Ensuring a working environment where all employees are aware of the grievance procedures.
- Ensuring that all employees within the schools are supported and assisted in resolving issues they have in terms of their employment.
- Attempting to resolve all issues informally before they become formal grievances.
- Treating all grievances seriously, dealing with each one fairly, consistently and sensitively.
- Owning and taking responsibility for the grievance process for all employees and ensure that it proceeds within the timescales detailed in this procedure.
- Notifying the relevant employees, when an informal or formal grievance has been raised in connection to them or a decision they have made.
- Appointing a suitably trained/experienced investigating officer.

3.3 The Governing Body is responsible for

- Adoption of the Policy and Procedure.
- Any arrangements associated with the coordination and governance of Governor Committees taking decisions in relation to this policy and procedure.
- Hearing Appeals against grievance outcomes.

3.4 Employees are responsible for:

- Seeking to resolve issues informally before raising a formal grievance.
- Engaging with the Headteacher/designated manager to genuinely seek a resolution to a grievance.
- Cooperating in any investigation that is carried out.
- Attending all grievance meetings.
- Maintaining confidentiality.

4 Informal Procedure

If a grievance involves another employee, the school encourages employees to seek personal resolution by making a direct approach to the employee concerned. If this is not possible, or the grievance does not involve another employee, they may discuss the issue with the headteacher or any other relevant employee/line manager to see if the matter can be resolved informally without invoking the formal procedure.

Where a grievance is brought against another employee, it may be appropriate for the headteacher to discuss their actions/inactions with them as part of their normal supervisory arrangements and without recourse to the formal procedures. This may take the form of advice, counselling, training, instruction, coaching or other managerial strategies as appropriate. Such activity may also be delegated to a member of the leadership team. In respect of the headteacher, this will be carried out by the Chair of Governors with support and advice from their HR representative.

The main purpose of this way of working is to resolve the grievance as soon as possible and as close as possible to the situation that has caused concern.

Headteachers/managers, Governors and employees should always seek to resolve grievance issues in the workplace, however where this is not possible, they should consider using an independent third party to help resolve the problem. Mediation/conciliation can therefore be considered to try and resolve the situation informally. If this is the case, the school should contact their Local Authority HR representative for advice.

Mediation is a voluntary process where the mediator helps two or more people in dispute to attempt to reach an agreement. Any agreement comes from those in dispute, not from the mediator. The mediator is not there to judge, to say who is right or wrong or to tell those involved what they should do. The mediator is in charge of the process of seeking to resolve the problem.

It may be helpful, where all the parties agree, that employees may be accompanied by trade union representatives or work colleagues during mediation to assist in the process.

5 Formal Procedure

5.1 Step 1 – Raising a Formal Grievance

When grievances are not resolved to an employee's satisfaction at the informal stage or if the complaint is considered sufficiently serious, the employee can raise a formal grievance.

To raise a formal grievance, employees must complete a 'Notice of Grievance' form (appendix 2) and submit the form and any relevant evidence/documentation to the Headteacher (or directly to the Chair of Governors where the Headteacher is connected to the grievance or is the complainant).

The formal grievance should include the following:

- The nature of the grievance – what is alleged to have occurred.
- Actions taken to resolve the matter informally and the reason for dissatisfaction with the informal solution (if appropriate).
- The outcome the employee is seeking and how this might be achieved.
- Any witnesses to the matters complained about.

5.2 Step 2 – Investigating a Grievance

If the Headteacher/Chair of Governors is of the opinion that the concern falls within the remit of the grievance procedure and an investigation is appropriate, then an investigation should be undertaken as soon as possible by the headteacher or allocated suitably trained/experienced investigator (e.g. a member of the management team/headteacher/governor). If the size of the school or the number of employees makes this impractical, advice should be sought from the Local Authority HR representative. There may be occasions when it is applicable to appoint an external independent investigator, for example in a particularly complex case.

The Investigating Officer will be responsible for investigating the grievance, including the events surrounding or leading up to the submission of the grievance. This will require the Investigating Officer meeting with up with all relevant employees, including any that may have witnessed or have key information about the issue.

Any employee who is the subject of a grievance must be given details of the complaint beforehand as to be able to properly respond.

A record of each meeting conducted by the Investigating Officer will be taken and sent to the individual for them to sign as an accurate account of the meeting.

The Investigating Officer should prepare a report detailing the results of their investigation. The investigation report will be used by the Headteacher/Governor committee to determine the full facts and will facilitate a decision on the grievance outcome.

5.3 Step 3 – Formal Grievance Meeting – Stage 1

A meeting should take place before the Headteacher within 15 school days following receipt of the grievance form. If the matter requires investigation, then the meeting should take place within 25 school days. All employees involved in the process are entitled to be accompanied by a work based colleague or Trade Union representative.

During the grievance meeting, the headteacher/chair of governors will consider all the evidence, the investigation outcome/report and any relevant advice and reach one of the following conclusions:

- Grievance is upheld in whole or in part and recommend what steps should be taken to resolve it and what (if any) management recommendations should be made.
- Grievance is not upheld. There may be some lessons learnt and recommendations made as a result of the investigation.
- Grievance has been raised vexatiously, and therefore, the employee who has raised the grievance may be subject to disciplinary proceedings.

Where possible, a decision will be provided orally to the employee at the end of the grievance meeting, followed up in writing within 5 school days of the date of the meeting. The employee has the right to appeal against the outcome if they remain unsatisfied.

5.4 Step 4 – Formal Grievance Appeal – Stage 2

Where an employee feels that their grievance has not been satisfactorily resolved, they have the right to appeal to the Clerk of the governing body, within 10 school days of receipt of the grievance outcome letter.

The employee must ensure that the Grievance Appeal Form (Appendix 3) is completed in full and that it clearly demonstrates why they believe that the outcome of the grievance was not correct or that the recommended resolutions as a result of the outcome are not appropriate.

Normally within 5 school days, the Clerk receiving the completed grievance appeal form will write to the employee acknowledging receipt of the appeal and confirm that a formal grievance appeal meeting will be convened and advise the employee of their right to be accompanied by a Trade Union Representative or work based colleague.

On receipt of the written appeal against the decision, the Chair of Governors will arrange for the Grievance Appeal committee to meet within 15 school days to hear the grievance appeal. The grievance appeal meeting

will focus on issues set out in the appeal notification and, therefore, the appeal meeting may not always take the form of a complete re-hearing/investigation of the concerns.

The Grievance Appeal committee will elect a Chairperson and be properly clerked. The names of the Governors on this committee should be provided in advance to the employee who is appealing the grievance outcome. Staff representatives on the Governing Body must not sit on this committee and governors should not have had any previous involvement in the case.

The Grievance Appeal committee may, after considering all the facts presented, including any new evidence, may come to the conclusion to

- Uphold the original grievance decision of the Headteacher/Chair of Governors.
- Partially uphold the appeal
- Fully uphold the appeal

In these circumstances the panel would be required to reach a new grievance outcome/resolution in light of the new information/findings.

The Appeal Panel's decision will be final. The employee will be notified of the Grievance appeal outcome in writing within 5 school days of the date of the appeal meeting.

6 Headteacher Grievance

If a Headteacher raises a grievance, the Chair of Governors should seek to resolve the problem on an informal basis either personally or with agreement and in consultation with the Head of Education or his or her representative within the Local Authority. Where this fails to resolve the grievance, the matter should be referred to the Governor (staffing) Appeals committee. The matter can then be dealt with by the Grievance Appeal Committee following the procedure in Steps 1 – 4 as outlined above. The Headteacher will have the right to be accompanied by a work colleague or trade union representative.

If the Headteacher raises a grievance in connection to the Chair of Governors, the Governing Body should devolve the responsibility for organising an investigation to the Vice-chair under the Government of Maintained Schools (Wales) Regulations 2005. In such cases, the Vice-chair will take on the role undertaken by the Chair and follow the process as outlined above. If the Vice-chair is believed to be tainted due to prior involvement, the Governing Body will have to nominate another governor and the decision will be recorded.

7 Collective Grievance

A collective grievance is where a number of employees have the same concern or have been affected by the same issue within the same school. A collective grievance can be submitted by a Trade Union Representative or an employee on behalf of a group of employees in the school. In these cases, every employee who is a signatory to the collective grievance is required to be named and have given their written consent for their representative to act and speak on their behalf. This information is required to be provided at the time of submitting the collective grievance on the grievance form prior to any meetings being arranged.

8 Employee complaint against the School's Governing Body

At times, individual employees or a group of employees may make a grievance against an individual governor or the Governing Body's committee. In such cases, the Chair of Governors will arrange for the grievance to be investigated, unless the grievance is connected to the Chair, in which case, the Vice-Chair will take on responsibility to arrange an investigation. The grievance will be heard by the Grievance Committee and any appeal by the Grievance Appeal committee.

9 Grievance from former employees of the school

There is no necessity for the school to investigate a grievance raised by a former employee if it is submitted after their last day of service.

If an individual leaves the employment of the school then decides they wish to make a formal grievance regarding their employment, this should be confirmed in writing to the Headteacher/Chair of Governors and considered via the schools complaints procedure.

10 Vexatious Grievance

A vexatious grievance is defined as follows:

- The investigation has shown the original grievance to be without foundation and that the grievance has been submitted vexatiously or as means of frustrating another process.
- The investigation can demonstrate that the complainant in making his/her grievance, knowingly lied to the investigating officer.

If the finding from the grievance investigation/appeal process is that the grievance is vexatious, it may result in the school's disciplinary procedure being instigated against the employee and/or a decision to no longer respond to repeated grievances raised by the employee that are viewed as vexatious.

The Headteacher/Chair of Governors should explain in writing why in their opinion the grievance is vexatious, referring to the evidence used to reach this decision, and confirm that the matter is to be referred back to the school to consider under the Disciplinary Policy and Procedure. Any disciplinary proceedings will be delayed until the grievance appeal procedure is exhausted. If the appeal is unsuccessful, no further grievance hearing will be undertaken in relation to the same complaint.

Information gathered as part of the grievance investigation may form part of the disciplinary investigation/procedure.

Making a false, vexacious or malicious grievance under this procedure can entail a serious disciplinary matter that may result in dismissal for gross misconduct.

11 Grievances and Other Procedures

If the grievance refers to a process or specific procedure, which has means for employee consultation and appeal, then it will not be addressed under the grievance procedure. Examples of this include:

11.1 Complaints about the use of the procedure or other processes, (e.g. discipline, capability, redundancy etc), whilst that procedure is underway. Complaints made by employees who are subject to disciplinary proceedings are usually most appropriately dealt with as part of the disciplinary hearing or appeal hearing.

Exceptions to this include where a disciplinary hearing could be deferred until a grievance has been investigated, for example in cases where the employee has reasonable doubts regarding the honesty and impartiality of the individual(s) that determine the disciplinary steps or if action was potentially discriminatory in regards to a protected characteristic as defined under the Equality Act.

11.2 Appeal against formal or informal disciplinary sanctions as these are covered by the disciplinary policy and procedure.

11.3 Appeal against the termination of employment on the grounds of attendance, capability, disciplinary or redundancy.

11.4 Complaint about or appeal against any decision concerning payment or scale. A specific right of appeal within the relevant policies will be implemented under these circumstances.

11.5 Complaint about/or appeal against any decision concerning pension benefit. Separate procedure(s) exist in relation to pension issues.

- 11.6 Complaints about a matter where a relevant mechanism already exists for Union Representatives.
- 11.7 Complaints about matters concerning the statutory consultation process.
- 11.8 Complaints about matters that should be dealt with under the Public Interest Disclosure Act /School Whistle blowing Policy / Dignity at Work Policy and Procedure.
- 11.9 Complaints regarding issues that have been previously been dealt with, more or less, as a result of a previous grievance or procedure.

Where an employee has concerns regarding the behaviour of another employee, the School's Dignity at Work Policy and Procedure explains the behaviour expected of employees and identifies sources of support. A separate procedure supports the Dignity at Work Policy and as such complaints of this nature will be dealt with via this Policy and Procedure.

12 Records

Written records will be kept throughout both the informal and formal stages of the procedure in line with employment legislation and data protection legislation.

13 Monitoring and Review

This policy will be reviewed to ensure compliance with changes in employment legislation and recommended best practice.



Polisi Codi Cwyn



Mabwysiadwyd ddiwethaf: Corff Llywodraethol Ysgol Bro Idris, 25ain o Fedi, 2023

Dyddiad mabwysiadu nesaf: Tymor yr Hydref 2024

Llofnod Cadeirydd y Corff Llywodraethol: Angharad Rowlands

Dyddiad: 25.09.2023

Llofnod y Pennaeth Strategol: J.Owen

Dyddiad: 25.09.2023