



Polisi Cwynion Gwasanaeth

Cyfeirnod Polisi	Pol_GCYGM_11C
Fersiwn	2
Dyddiad mabwysiadu / adolygiad diwethaf	Ebrill 2025
Dyddiad adolygiad nesaf	Ebrill 2028
Dogfen heb ei rheoli unwaith caiff ei hargraffu	

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Prif amcan Gwasanaeth Cerdd Ysgolion Gwynedd a Môn (GCYGM) yw annog gweithgarwch cerddorol yng Nghymru yn benodol trwy hyrwyddo celfyddyd mynegiannol a cherdd yng nghyd-destun dawn, drama, barddoniaeth, teledu a ffilm. Rydym yn cyflawni hyn trwy ddarparu gwersi cerdd offerynnol a lleisiol i oddeutu 5,000 o ddisgyblion gan tua 50 o diwtoriaid proffesiynol, gweinyddu ein cynllun benthyca offerynnau cerddorol a chydlynu'r ensembles rhanbarthol a sirol.

2. PWRPAS

- 2.1 Mae'r polisi hwn yn amlinellu'r broses y bydd GCYGM yn ei dilyn os byddwn yn derbyn cwyn am y gwasanaeth a ddarparwn.

3. DATGANIAD

- 3.1 Wrth ddarparu ein gwasanaethau, rydym yn anelu at gyflawni'r amcanion canlynol:
- Darparu addysg gerddoriaeth o ansawdd uchel i bob disgybl a addysgir, gan eu gosod wrth wraidd ein gwaith.
 - Darparu cyfleoedd cerddorol ysbrydoledig ar bob lefel a chytuno ar amcanion personol i wneud y mwyaf o gynnydd y myfyriwr.
 - Datblygu ein partneriaeth gyda'r ysgol, ein prynwr gwasanaeth.
- 3.2 Bydd GCYGM bob amser yn ceisio sicrhau bod y gwasanaeth a ddarperir ac ymddygiad tiwtoriaid yn bodloni disgwyliadau ysgolion, disgyblion a rhieni/gwarcheidwaid. Fodd bynnag, rydym yn gwybod, weithiau, nad yw pethau'n mynd fel y cynlluniwyd. Mae'r polisi hwn yn esbonio sut y bydd GCYGM yn ymdrin â chwynion.
- 3.3 Gellir delio â'r mwyafrif helaeth o bryderon a chwynion yn anffurfiol, a gellir eu datrys ar unwaith, hwn fydd y cam a ffafrir bob amser. Os bydd y dull anffurfiol yn aflwyddiannus, dylid hysbysu'r swyddfa am unrhyw gwynion neu faterion cyn gynted ag y bo modd. Bydd GCYGM yn delio'n uniongyrchol â'r cwynion/materion dan sylw, gan ddilyn y camau a nodir isod.

4. GWEITHDREFN GWYNO

- 4.1 Ni ddylid defnyddio'r polisi hwn os yw'r pryder neu'r gŵyn yn ymwneud â materion sy'n ymwneud ag amddiffyn plant neu gwynion gweithwyr. Mae polisiâu penodol ar waith i ddelio â materion o'r fath.
- 4.2 Cam 1 – Trafodaethau anffurfiol
- Bydd GCYGM yn ceisio datrys unrhyw bryder neu gŵyn yn anffurfiol lle bynnag y bo modd, mewn ysbryd o gydweithredu.
 - Dylid codi pryderon neu gwynion gyda'r tiwtor i ddechrau, a ddylai geisio datrys y sefyllfa cyn gynted â sy'n ymarferol bosib.
 - Os yw'r gŵyn yn ymwneud â thiwtor, gall y person sy'n codi'r pryder neu'r gŵyn gysylltu â Chyfarwyddwr Creadigol GCYGM yn uniongyrchol i drafod y mater yn anffurfiol.
- 4.3 Cam 2 – Proses Ffurfiol
- Os, naill ai ar ôl methu â datrys yng ngham 1, neu os yw'r achwynydd o'r farn na ellir datrys y mater yn anffurfiol, dylid nodi'r pryder neu'r gŵyn yn ysgrifenedig i Gyfarwyddwr Creadigol GCYGM, gan nodi'n glir y bwriad i wneud cwyn o dan y polisi

hwn. Dylai'r achwynydd ddarparu cymaint o wybodaeth â phosibl ac egluro sail a natur y gŵyn a'r canlyniad a ddymunir.

- Bydd GCYGM yn cydnabod derbyn cwynion ffurfiol o fewn 5 diwrnod gwaith, gan nodi'r amserlen a'r broses ar gyfer yr ymchwiliad.
- Gofynnir i berson addas ymchwilio i'r gŵyn, a bydd yn ystyried yr holl dystiolaeth berthnasol yn ystod eu hymchwiliad - gall hyn gynnwys cynnal cyfweiliadau gydag achwynwyr.
- Gofynnir i'r ymchwilydd lunio adroddiad ymchwiliad a gwneud argymhellion ar benderfyniadau.
- Os yw'r gŵyn yn ymwneud â Cyfarwyddwr Creadigol GCYGM, dylid cyfeirio'r gŵyn at sylw Cadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr, a fydd yn cysylltu'n uniongyrchol â'r achwynydd oddi yno.
- Bydd yr achwynydd yn derbyn canlyniad ysgrifenedig yr ymchwiliad o fewn 28 diwrnod gwaith.

4.4 Cam 3 – Apêl

- Os yw'r achwynydd yn anfodlon â'r ymateb ac os hoffent fynd a'u cwyn ymhellach, gellir gwneud apêl i Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr.
- Dylid cyflwyno'r apêl yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i'r hysbysiad ysgrifenedig o ganlyniad y gŵyn yn nodi'n glir sail apêl.
- Bydd y Cadeirydd yn ymchwilio i sail apêl a'r holl dystiolaeth berthnasol ac yn hysbysu'r achwynydd o'r canlyniad o fewn 28 diwrnod gwaith ar ôl derbyn yr apêl.
- Bydd y canlyniad yn derfynol ac ni fydd hawl pellach i apelio.

5. MANYLION CYSWLLT

5.1 Cyfarwyddwr Creadigol GCYGM: tudur@cerdd.com / 01286 685289

5.2 Swyddfa GCYGM: gwenda@cerdd.com / 01286 685283

5.3 Cadeirydd Bwrdd GCYGM: cadeirydd@cerdd.com

Uned 21-23
Galeri
Caernarfon
Gwynedd
LL55 1SQ

6. Adolygiad

6.1 Bydd GCYGM yn adolygu'r polisi hwn yn rheolaidd, yn cynnwys adolygiad llawn bob tair blynedd.

Mabwysiadwyd gan Fwrdd Ymddiriedolwyr GCYGM ar y 10ed o Ebrill 2025