SWANSEA INSTITUTE
ATHROFA ABERTAWE

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Welsh Assembly Government

Spring 2006 - issue 13

CADWYN

ALL WALES CENTRE *for* GOVERNOR TRAINING AND RESEARCH

WHAT GOVERNORS NEED TO KNOW ABOUT COMPLAINTS

In May 2004 the Welsh Assembly Government issued Circular 03/2004 'School Governing Bodies Complaints Procedures' to all schools and governing bodies. As a follow-up to the article in edition 8 of *Cadwyn* which looked briefly at this subject, the Welsh Assembly Government provides a summary of the key issues of which governors should be aware when dealing with complaints.

Statutory Responsibilities of Governing Bodies in Dealing with Complaints

In accordance with Section 29 of the Education Act 2002, which came into force on 1 September 2003 governing bodies must:

- have procedures in place for dealing with complaints since September 2003.
- have regard to the guidance in Circular 03/2004 as the Welsh Assembly Government expects governing bodies to take account of their guidance unless the governing body has compelling reasons for concluding that in the particular circumstances of their school the guidance is not relevant or is outweighed by other considerations.
- ***publicise procedures*** widely i.e. school prospectus. Copies should also be given to staff, pupils, parents and governors.

Content of a Complaints Procedure

It is a statutory requirement for all governing bodies to include the following in their complaints procedure

- the principles underpinning the complaints procedure
- role and responsibilities of all those involved
- procedures for dealing with complaints of various types
- timescales for dealing with complaints
- procedures for recording and monitoring complaints
- procedures for implementing any actions arising from the resolution of complaints or from monitoring trends.

A complaints procedure must provide a framework so that anyone with an interest in the school (parents, members of staff, governors, pupils, members of the local community and others) is clear how they can make a complaint, and how their complaint will be dealt with at each stage.

Stages of a Complaints Procedure

Circular 03/2004 recommends there are 3 stages to a Complaints Procedure:

- **stage 1** – informal – concern or complaint raised with the first recipient i.e. a member of staff, head of year, complaints officer
- **stage 2** – informal – matter referred to the headteacher for investigation (preferably in writing), decision and resolution.
- **stage 3** - formal – matter referred to the GB in writing for investigation and decision.

Complaints Process

- Keep complaints procedures flexible/generic – to enable the governing body to deal effectively with complaints from all sources.
- **Keep procedures simple and easy to understand.**
- **Keep procedures clear with no ambiguity in wording.**
- **Follow agreed procedures at all times.**
- **Review procedure and keep it up to date**

Impartiality and Fairness

- Governors have a duty and responsibility to resolve complaints with decisions reached in an unbiased and fair way.
- Members of the complaints committee must be impartial and have no conflicts or potential conflicts of interest.
- **If there is doubt whether any governor is impartial the governing body or committee can decide whether there is a conflict of interest.**
- **Inform complainant in advance of the committee members.**
- **Alternative arrangements must be sought if there are no impartial governors, seek advice from the LEA and inform all parties.**

Timescales

- Keep the timescales reasonable and workable.
- Keep all parties informed if a deadline cannot be met and the reasons for it.
- Do not allow continual postponements of the process but be reasonable with requests for requesting information and making arrangements.

New Contact details for the Centre - See page 4

WHAT GOVERNORS NEED TO KNOW ABOUT COMPLAINTS

Exchange of Information

- Complaints procedure should explain the mechanism for exchange of information,
- **Make sure all parties know the process.**
- **Keep all parties informed.**

Additional Information/Witnesses at Complaints Hearings

- Have a set date for final exchanges of correspondence/information.
- Keep to set deadlines unless any new information emerges.
- The chair of complaints committee may discount additional evidence and witnesses on the day of a hearing, if the committee has not been previously informed.

Right to Adjourn/Postpone Hearing

- The chair of the complaints committee is responsible for managing and controlling the complaint hearing.
- He/she has the right to postpone/adjourn/close hearing.
- The chair's responsibilities should be clearly set out in the complaints procedure and made known to those involved.

Outcome of a Complaint

- Decision of governing body must be given in writing to the complainant within timescale set out in procedure.
- Outcome must be clear – i.e. if a meeting(s) is to take place, with whom, what time, about what, for how long.
- Inform applicant of appeal procedure if there is one.

Recording and Monitoring Complaints

- School to keep a full record of complaints and learn from them.
- Records should be retained by the school for a period of 3 years including the year in which the complaint was finalised.

Persistent Complainers

- Once the governing body has made its decision it should not reopen a complaint.
- Supplementary complaints and evidence must be treated as a fresh complaint and must be considered using the complaints procedure.

Role of Individual Governors

- No role for individual or group of governors in resolving complaints – they must act corporately through the complaints committee.
- Governors should not become involved or investigate a complaint before it has been formally made to the governing body.
- If approached by a complainant advice them to follow the procedures – may arrange for a copy of the complaints procedure to be given/sent to the complainant.

The Role of the LEA

- LEA has no statutory or direct role in resolving complaints about a school.
- **LEAs receiving complaints about a school must refer them to the governing body.**
- **LEAs can offer advice to the governing body if requested by the governing body.**
- **LEAs may become involved in complaints when asked – by investigating a complaint on behalf of the governing body.**
- **There must be clear roles for LEA officers if involved in governing body complaints to avoid conflict of interest and undertaking the statutory responsibility of the governing body.**

Role of Governors Wales

- Is a voluntary organisation whose role is to support governors.
- They offer impartial advice to governors.
- Has a confidential helpline – 0845 6020100 which operates evenings and outside office hours.

Pupil Complaints Involving Pupils

- Supplementary guidance to the guidance in Circular 03/2004 to be produced shortly.
- **This guidance will offer further advice to governing bodies on dealing with complaints involving pupils.**
- **Guidance will cover issues such as the role of advocates to assist pupils in the complaints process, skills required when talking to pupils and handling complaints from pupils.**

Role of the Children's Commissioner

- Can provide advice, assistance, information and support to children making a complaint.
- Has responsibility to ascertain and consider the wishes of the child, not to act on behalf of the parent/carer/guardian.
- Would not normally become involved before the governing body has had an opportunity of resolving complaint.
- May become involved in complaints where the parent/carer/guardian is unable to communicate with the governing body.

WHAT YOU THINK – CADWYN SURVEY RESULTS

In our Summer 2005 edition, we enclosed a questionnaire seeking your views and opinions on ***Cadwyn***, and the following is a summary of the results:

First, we asked you how far you agreed or disagreed with four statements, as follows:

- "The articles in ***Cadwyn*** are interesting".
  We were very gratified that 81% of respondents either agreed or agreed strongly with this statement, and only 9% either disagreed or disagreed strongly. 10% neither agreed nor disagreed.

- "The articles in ***Cadwyn*** are helpful to me in my role as a governor".
  The responses to this statement were also positive, with 67% of respondents agreeing or agreeing strongly that the articles in ***Cadwyn*** are helpful to governors in carrying out their role. 17% neither agreed nor disagreed, while a further 17% either disagreed or disagreed strongly.

- ***"Cadwyn*** is an effective vehicle for delivering information on governance issues."
  We "dipped" a little with the responses to this statement, though the positives still out weighed the negatives by 4 to 1. 64% of respondents agreed or agreed strongly that ***Cadwyn*** is an effective vehicle for delivering information on governance issues, 16% disagreed or disagreed strongly, with 20% neither one nor the other. We scored lowest on this statement and reacted immediately with an article produced by the Welsh Assembly Government which appeared in the Autumn edition of ***Cadwyn*** on the new regulations for school governors. You can imagine how pleased we were, then, to receive an email from a reader which contained the following, "I didn't even know there were regulations for school governors until I read the very helpful piece on page 3 of ***Cadwyn***."

- ***"Cadwyn*** keeps governors in touch with a range of views from educational experts."
  72% of our respondents agreed or agreed strongly that ***Cadwyn*** keeps governors in touch with a range of views from educational experts, with 13% either disagreeing or disagreeing strongly.

Quite a large number of governors have told us that they never see copies of ***Cadwyn*** (some have said that they have never even heard of it!). In our survey, therefore, we asked if you circulated ***Cadwyn*** to other members of your governing body. This question was aimed primarily at governing body Chairs, who make up the vast majority of our readership. Only 45% said that they regularly circulated ***Cadwyn*** to their fellow governors, so I would urge you please to pass on your copy of ***Cadwyn*** to your colleagues.

We then asked you for your suggestions on the type of subjects you would like us to cover in future issues, and you certainly came up with an impressive list! Topics varied from the role of clerks to governor indemnity and insurance cover. Many of you requested regular updates on changes to the law as they affect governors, and we intend to run regular features on this. In our last edition, for instance, we produced an article on the new governor regulations and in this edition we are looking at complaints procedures.

We were particularly taken by one suggestion - or to be more precise, title -for an article: "Headteachers are more concerned, in general, with relationships with the LEA than with governors. Is it realistic to expect anything different?" Whether or not we actually feature this as a future article, we'd be very interested to hear your views on the topic.

Finally, we received a lot of comments on the value respondents accord to ***Cadwyn***. The vast majority of these were positive and complimentary, but modesty prevents us from quoting any of these here – embarrassment prevents us quoting the uncomplimentary ones!

From the Centre Manager

It's been a particularly busy, some might say hectic, few months at the Centre. First of all, in February we finally completed our move from Swansea Institute's Hendrefoelan campus to Townhill. As with most moves, there were a number of unforeseen hitches but these have now been overcome, and we've settled in well in our new offices.

On the research front, we've been looking at the role of Parent Governor Representatives on local authority scrutiny committees. Our findings are now with the Welsh Assembly Government, but you can get an idea of the work of PGRs from our *Conversations* feature with Brent Evans, a PGR from Wrexham.

We've also run a number of courses for Head teachers on their role in creating effective governing bodies. One of the Heads who attended thought that what we covered would be really helpful as a preparation for a forthcoming inspection so he asked us to run a very similar training event for his governors and staff. I'm pleased to say they seemed very happy at the end of the session.

Finally, in order to encourage recruitment of governors from small businesses, I wrote an article for the Federation of Small Businesses' journal *Regional Voice*. Let's hope it has the desired effect.

Steve Gullick

Llywodraethwyr Cymru **Governors Wales**

GOVERNORS HELPLINE

0845 6020100 is the helpline for governors of schools in Wales.

Operated by Governors Wales the helpline will provide advice on a range of issues to governors in all parts of Wales.

Conversations

In 1999, regulations were introduced requiring the election of Parent Governor Representatives to the local authority scrutiny committee which looked at how the council administered education and services for young people. In this edition's *Conversations*, editor Steve Gullick, interviews Brent Evans who is the Parent Governor Representative on Wrexham County Borough Council's Children and Young People Scrutiny Committee.

SG How long have you been a PGR on the Children and Young Peoples Scrutiny Committee, Brent?

BE Just over fourteen months: the first meeting I attended was in January 2005.

SG What made you become a PGR?

BE I saw it in the short term as an opportunity to get a broader view of educational issues in general, the educational establishment and the work of the County Council. Also after having been a Parent Governor for four years I had become acutely aware of and suitably frustrated by just how little you can actually influence the important matters that affect an individual school. Because I had no knowledge of what I was getting into, I had no longer term aims at that point.

SG What sort of things do you do on the Scrutiny Committee?

BE Receive reports and presentations regarding the council's work on the whole spectrum of issues relating to children and young people. These range from the council's work with looked after and excluded children to all aspects of the education system, including analysis of performance at all key stages. During this year meetings have been arranged with all of the Headteachers and Chairs of Governors of the nine Secondary Schools in the county to discuss amongst other things achievement levels and the issues facing the schools. Last year I was also a member of a 'Task and Finish Group' set up to look at education provision within the county.

SG You've obviously been involved with a lot of issues; what do you consider to have been your greatest success as a Parent Governor Representative?

BE That's a really difficult question for me to answer. Would you mind asking Hywyn Williams who is the Chief Learning and Achievement Officer for Wrexham and is present at the meetings of the Children and Young People Scrutiny Committee.

SG This is what Hywyn had to say:
"Brent's greatest input to the Children and Young People Scrutiny Committee is his obvious concern for improvement in education in Wrexham and his willingness and ability to deal with data. This includes data such as value added data, Fischer Family Trust data, data on school places, financial data, etc.
At the moment we are looking at schools and 'value added' and Brent has gone into this in a great deal of detail, and is certainly asking us some challenging questions. And last year, when we were looking at surplus places in schools, Brent actually gave a presentation to the committee based on the research he undertook on the Task and Finish Group set up to look into the whole issue of surplus places. Now I know officers can do this sort of thing but it's so refreshing to work with a lay person who has this level of commitment."

SG OK, now back to you, Brent. What do you think is the most important part of your role as a Parent Governor Representative?

BE The role of the PGR has given me a great opportunity to discuss issues in greater depth with a number of the key decision makers within the Local Education Authority and County Council, none of which would have been possible as an individual school governor. Indeed, my time as a PGR has confirmed to me how important it is to have independent individuals who have the opportunity and time to question and challenge the most fundamental assumptions of those that work within the education establishment. This approach is simply not possible at Governing body level. In my experience, and this is backed up by the letter from the Chair of Governors of Ysgol Gynradd Carno in Issue 9 of ***Cadwyn***, most governing body meeting agendas are packed with other important issues that have to be dealt with but leave little time to debate the fundamental issues.

SG And, finally, what one change would you introduce to the role of Parent Governor Representative to make it more effective?

BE Oh, that's easy! The one thing needed is more time for Parent Governor Representatives to do their work, but short of making it a part time job, I don't know how more time can be created.

NEW CONTACT DETAILS FOR THE CENTRE

The Centre has now completed its move to the Townhill campus of Swansea Institute of Higher Education. Our new email addresses, telephone numbers and postal address are as follows:

All Wales Centre for Governor Training and Research, Swansea School of Education,
Swansea Institute of Higher Education, Townhill Road, SWANSEA SA2 0UT

Tel: 01792 481245 (Steve Gullick) / 01792 481272 (Karen Evans)
Email: steve.gullick@sihe.ac.uk / karen.evans@sihe.ac.uk

Our new website address is:

www.sihe.ac.uk/schoolgovernor

Sgyrsiau

Yn unol â'r rheoliadau a ddaeth i rym ym 1999, mae'n ofynnol i ethol Cynrychiolwyr Rhiant-Lywodraethwyr i bwyllgorau craffu awdurdodau lleol, sy'n edrych ar sut mae'r cyngor yn gweinyddu addysg a gwasanaethau ar gyfer pobl ifanc. Yn y rhifyn hwn o *Sgyrsiau*, mae'r golygydd Steve Gullick, yn holi Brent Evans sydd yn Gynrychiolydd Rhiant-Lywodraethwyr ar Bwyllgor Craffu Plant a Phobl Ifanc Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam.

SG Ers faint 'rydych chi wedi bod yn GRL ar y Pwyllgor Craffu Plant a Phobl Ifanc, Brent?

BE Ychydig dros bedwar mis ar ddeg: fe es i'r cyfarfod cyntaf ym mis Ionawr 2005.

SG Pam benderfynoch ddod yn GRL?

SG Yn y tymor byr, teimlwn y byddai'n gyfle i gael dealltwriaeth ehangach o faterion addysgol yn gyffredinol, y sefydliad addysgol a gwaith y Cyngor Sir. Yn ogystal, wedi bod yn Rhiant-Lywodraethwr am bedair blynedd, roeddwn wedi dod yn hynod ymwybodol o gyn lleied o wir ddylanwad sydd gennych ar y materion pwysig sy'n effeithio ar ysgol unigol, ac fe deimlwn yn anfodlon iawn ar hynny. Gan nad oedd gennyf unrhyw wybodaeth am yr hyn yr oeddwn ar fin dechrau, nid oedd gennyf unrhyw amcanion tymor hir pryd hynny.

SG Pa fath o bethau fyddwch chi'n eu gwneud ar y Pwyllgor Craffu?

BE Derbyn adroddiadau a chyflwyniadau ynghylch gwaith y cyngor ar yr holl amrediad o faterion sy'n gysylltiedig â phlant a phobl ifanc. Mae'r rhain yn amrywio o waith y cyngor gyda phlant mewn gofal neu blant diarddeledig i holl agweddau'r gyfundrefn addysg, gan gynnwys dadansoddi perfformiad ar bob cyfnod allweddol. Yn ystod y flwyddyn hon, trefnwyd cyfarfodydd gyda Phenaethiaid a Chadeiryddion Llywodraethwyr y naw Ysgol Uwchradd yn y sir i drafod lefelau cyrhaeddiad a'r materion sy'n wynebu'r ysgolion, ymysg pethau eraill. Y llynedd, roeddwn hefyd yn aelod o'r 'Gr?p Gorchwyl a Gorffen', a sefydlwyd i edrych ar y ddarpariaeth addysg o fewn y sir.

SG Mae'n amlwg eich bod wedi ymwneud â llawer o faterion; yn eich barn chi, beth yw eich llwyddiannau mwyaf fel Cynrychiolydd Rhiant-Lywodraethwyr?

BE Mae hwn yn gwestiwn anodd iawn i mi ei ateb. A fyddech cystal â gofyn i Hywyn Williams, Prif Swyddog Dysgu a Chyrhaeddiad Wrecsam, sy'n mynychu cyfarfodydd y Pwyllgor Craffu Plant a Phobl Ifanc?

SG Dyma ateb Hywyn:
"Cyfraniad mwyaf Brent at y Pwyllgor Craffu Plant a Phobl Ifanc yw ei ddiddordeb amlwg mewn gwella addysg yn Wrecsam a'i barodrwydd a'i allu i drin data. Mae hyn yn cynnwys data megis data gwerth atodol, data Ymddiriedolaeth Teuluol Fischer, data ar lefydd ysgol, data ariannol ayb
Ar hyn o bryd, rydym yn edrych ar ysgolion a 'gwerth atodol' ac y mae Brent wedi archwilio hyn yn fanwl, ac yn sicr, mae'n gofyn i ni ateb rhai cwestiynau heriol. A'r llynedd, pan oeddwn yn edrych ar lefydd dros ben mewn ysgolion, fe roddodd Brent gyflwyniad i'r pwyllgor, wedi'i seilio ar ymchwil a wnaeth fel rhan o'r Gr?p Gorchwyl a Gorffen, a sefydlwyd i edrych ar yr holl gwestiwn o lefydd dros ben. Rwy'n gwybod yn iawn fod swyddogion yn gallu gwneud gwaith fel hwn, ond mae'n braf dod ar draws person lleyg sydd mor ymroddedig â hyn."

SG Iawn, yn awr, yn ôl at Brent. Yn eich barn chi, beth yw'r elfen bwysicaf o'ch rôl fel Cynrychiolydd Rhiant-Lywodraethwyr?

BE Mae rôl CRL wedi rhoi cyfle arbennig i mi drafod materion yn fwy trylwyr gyda nifer o wneuthurwyr penderfyniadau allweddol o fewn yr Awdurdod Addysg Lleol a'r Cyngor Sir, ac ni fyddai hyn wedi bod yn bosibl o gwbl fel llywodraethwr ysgol unigol. Yn wir, mae fy nghyfnod fel CRL wedi cadarnhau pa mor bwysig yw cael unigolion annibynnol sydd ganddynt y cyfle a'r amser i gwestiynu a herio tybiaethau mwyaf sylfaenol y rhai sy'n gweithio o fewn y sefydliad addysg. Nid yw'r dull hwn yn bosibl o gwbl ar lefel corff Llywodraethol. Yn fy mhrofiad i, ac fe gefnogir hyn gan y llythyr oddi wrth Gadeirydd Corff Llywodraethol Ysgol Gynradd Carno yn Rhifyn 9 o ***Cadwyn***, mae'r mwyafrif o agendau cyfarfodydd cyrff llywodraethol yn orlawn gyda materion eraill pwysig y mae'n rhaid delio â hwy, ond mae hyn yn gadael ond ychydig o amser i drafod y materion sylfaenol.

SG Ac, i gloi, pa un newid byddech chi'n ei wneud i rôl Cynrychiolydd Rhiant-Lywodraethwyr er mwyn ei wneud yn fwy effeithiol?

BE O, mae hynny'n hawdd! Y peth pwysicaf sydd ei angen yw mwy o amser i Gynrychiolwyr Rhiant-Lywodraethwyr i wneud eu gwaith, ond heb ei throi'n swydd rhan amser, wn i ddim sur y gellir creu mwy o amser.

MANYLION CYSWLLT NEWYDD Y GANOLFAN

Bellach, mae'r Ganolfan wedi symud i gampws Townhill Athrofa Abertawe. Nodir ein cyfeiriadau e-bost, ein rhifau ffôn a'n cyfeiriad post isod:

Canolfan Rhagoriaeth Ymchwil ac Hyfforddi Llywodraethwyr Cymru, Ysgol Addysg Abertawe
Athrofa Addysg Uwch Abertawe, Ffordd Townhill, ABERTAWE SA2 0UT

Ffôn: 01792 481245 (Steve Gullick) / 01792 481272 (Karen Evans)
E-bost: steve.gullick@sihe.ac.uk / karen.evans@sihe.ac.uk
Cyfeiriad newydd ein gwefan:
www.sihe.ac.uk/schoolgovernor

YR HYN Y DYLAI LLYWODRAETHWYR WYBOD YNGHYLCH CWYNION

Cyfnewid Gwybodaeth

- Dylai'r Weithdrefn gwyno egluro'r dull o gyfnewid gwybodaeth,
- **Sicrhewch fod pob parti yn gyfarwydd ,'r broses.**
- **Rhowch wybodaeth i bob parti.**

Gwybodaeth Ychwanegol/ Tystion yn y Gwrandawiad Cwynion

- Pennwch ddyddiad ar gyfer cyfnewid gohebiaeth/gwybodaeth am y tro olaf.
- Cadwch at y terfynau amser a osodwyd oni bai bod unrhyw wybodaeth newydd yn dod i'r wyneb.
- Gall cadeirydd y pwyllgor cwynion anwybyddu tystiolaeth a thystion ychwanegol ar ddiwrnod y gwrandawiad, os nad yw'r pwyllgor wedi cael gwybod am y rhain ynghynt.

Yr Hawl i Oedi/Ohirio Gwrandawiad

- Mae cadeirydd y pwyllgor cwynion yn gyfrifol am drefnu a rheoli'r gwrandawiad cwynion.
- Mae ganddo/ ganddi'r hawl i ohirio/oedi/dorri'r gwrandawiad.
- Dylid egluro cyfrifoldebau'r cadeirydd yn glir yn y weithdrefn gwyno a rhoi gwybod amdanynt i bawb sy'n gysylltiedig.

Deilliant Cwyn

- Rhaid rhoi penderfyniad y corff llywodraethol, mewn ysgrifen, i'r achwynydd o fewn yr amserlen a osodir yn y weithdrefn.
- Rhaid i'r deilliant fod yn glir – h.y. a fydd cyfarfod(ydd) yn cael ei gynnal/eu cynnal, gyda phwy, pryd, ynghylch beth, am ba hyd.
- Rhowch wybod i'r ymgeisydd am y weithdrefn apelio os oes yna un.

Cofnodi a Monitro Cwynion

- Rhaid i'r ysgol gadw cofnod llawn o gwynion a dysgu oddi wrthynt.
- Dylai'r ysgol gadw'r cofnodion am gyfnod o 3 blynedd, gan gynnwys y flwyddyn pan ddatruswyd y gwyn.

Cwynwyr Parhaol

- Unwaith y bydd y corff llywodraethol wedi gwneud ei benderfyniad, ni ddylai ailagor cwyn.
- Rhai trin cwynion a thystiolaeth ychwanegol fel cwyn newydd a dylid ei hystyried gan ddefnyddio'r weithdrefn gwyno.

RÙl Llywodraethwyr Unigol

- Nid oes gan lywodraethwyr unigol na gr?wp ohonynt swyddogaeth i drin cwynion - rhaid iddynt weithredu fel corff drwy'r pwyllgor cwynion.
- Ni ddylai llywodraethwyr drafod nac ymchwilio i gwyn cyn iddi gael ei gwneud yn ffurfiol i'r corff llywodraethol.
- Os bydd achwynydd yn cysylltu , chi, cynghorwch hwy i ddilyn y gweithdrefnau – gellir trefnu i'r achwynydd dderbyn copi o'r weithdrefn gwyno.

RÙl yr AALl

- Nid oes gan yr AALl rÙl uniongyrchol na statudol mewn delio , chwynion ynghylch ysgol.
- **Dylai AALlau sy'n derbyn cwynion eu cyfeirio at y corff llywodraethol.**
- **Gall AALlau gynnig cyngor i'r corff llywodraethol os gofynnir amdano gan y corff llywodraethol.**
- **Gall AALlau ymwneud , chwynion pan ofynnir iddynt – drwy ymchwilio i gwyn ar ran y corff llywodraethol.**
- **Rhaid bod rolau swyddogion AALl yn glir os ydynt yn ymwneud , chwynion cyrff llywodraethol, er mwyn osgoi gwrthdaro buddiannau a rhag iddynt ysgwyddo cyfrifoldeb statudol y corff llywodraethol.**

RÙl Llywodraethwyr Cymru

- Corff gwirfoddol yw hwn a'i swyddogaeth yw cefnogi llywodraethwyr.
- Maent yn cynnig cyngor amhleidiol i lywodraethwyr.
- Mae ganddynt linell ffÙn gymorth - 0845 6020100, sydd ar agor yn yr hwyr a thu allan i oriau gwaith arferol.

Cwynion gan Ddisgyblion ynghylch Disgyblion

- Bydd canllawiau sy'n ychwanegol i'r rhai a geir yng Nghylchlythyr 03/2004 yn cael eu cynhyrchu cyn hir.
- **Bydd y canllawiau hyn yn cynnig mwy o gyngor i gyrff llywodraethol ynghylch delio , chwynion sy'n ymwneud , disgyblion.**
- **Bydd y canllawiau yn trin materion megis rÙl dadleuwyr i gynorthwyo disgyblion gyda'r broses gwynion, y sgiliau sydd eu hangen wrth siarad, disgyblion a thrafod cwynion gan ddisgyblion.**

RÙl y Comisiynydd Plant

- Gall ddarparu cyngor, cymorth, gwybodaeth a chefnogaeth i blant sy'n gwneud cwyn.
- Mae ganddo/ganddi gyfrifoldeb i ddarganfod a rhoi ystyriaeth i ddymuniadau'r plentyn, ac nid i weithredu ar ran y rhiant/gofalwr/gwarcheidwad.
- Nid fydd, fel arfer, yn ymyrryd cyn i'r corff llywodraethol gael cyfle i ddelio ,'r gwyn.
- Gall ymwneud , chwynion pan nad ydyw'r rhiant/gofalwr/gwrcheidwad yn gallu cysylltu ,'r corff llywodraethol.

CADWYN

EICH BARN CHI –CANLYNIADAU AROLWG *CADWYN*

Yn ein rhifyn Haf 2005, fe amgaeon ni holiadur a oedd yn gofyn am eich barn a'ch syniadau am ***Cadwyn***, a dyma grynodeb o'r canlyniadau:

Yn gyntaf, gofynnwyd i ba raddau yr oeddech yn cytuno neu'n anghytuno â phedwar datganiad, fel a ganlyn:

- "Mae'r erthyglau yn ***Cadwyn*** yn ddiddorol".
  Roedd yn dda iawn gennym wybod bod 81% o'r atebwyr naill ai yn cytuno neu'n cytuno'n gryf gyda'r datganiad hwn, a 9% yn unig oedd yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf. Roedd 10% heb fod yn cytuno nac yn anghytuno.

- "Mae'r erthyglau yn ***Cadwyn*** yn ddefnyddiol yn fy ngwaith fel llywodraethwr".
  Roedd yr ymatebion yn gadarnhaol unwaith eto, gyda 67% o'r atebwyr yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod yr erthyglau yn ***Cadwyn*** yn ddefnyddiol i lywodraethwyr wrth wneud eu gwaith. Roedd 17% heb fod yn cytuno nac yn anghytuno, a 17% arall naill ai yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf.

- Mae ***"Cadwyn*** yn gyfrwng effeithiol ar gyfer rhoi gwybodaeth ar faterion llywodraethol."
  Nid oedd yr ymateb i'r datganiad hwn mor gadarnhaol, er bod yna bedwar ymateb cadarnhaol i bob un ymateb negyddol. Roedd 64% o'r atebwyr yn cytuno neu'n cytuno'n gryf fod ***Cadwyn*** yn gyfrwng effeithiol ar gyfer rhoi gwybodaeth ar faterion llywodraethol, 16% yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf, ac 20% heb fod yn cytuno nac yn anghytuno. Y datganiad hwn gafodd y sgôr isaf ac fe ymatebon ni ar unwaith drwy gyhoeddi erthygl a gynhyrchwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru yn rhifyn yr Hydref o ***Cadwyn,*** ar y rheoliadau newydd ar gyfer llywodraethwyr ysgol. Gallwch ddychmygu mor dda oedd gennym dderbyn e-bost, o ganlyniad i hyn, gan ddarllenydd a ddywedodd, "Wyddwn i ddim bod yna rheoliadau ar gael ar gyfer llywodraethwyr ysgol nes i mi ddarllen yr erthygl ddefnyddiol iawn ar dudalen 3 o ***Cadwyn***."

- "Mae ***Cadwyn*** yn helpu llywodraethwyr i gadw gafael ar ystod o farnau oddi wrth arbenigwyr mewn addysg."

Roedd 72% o'n hatebwyr yn cytuno neu'n cytuno'n gryf fod ***Cadwyn*** yn helpu llywodraethwyr i gadw gafael ar ystod o farnau oddi wrth arbenigwyr mewn addysg, gyda 13% yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf.

Mae nifer eithaf helaeth o lywodraethwyr wedi dweud wrthym nad ydynt fyth yn gweld copïau o ***Cadwyn*** (dywedodd rhai nad oeddynt erioed wedi clywed amdano!). Yn ein harolwg, felly, fe ofynnon a oeddech yn cylchredeg ***Cadwyn*** i aelodau eraill o'ch corff llywodraethol. Cyfeiriwyd y cwestiwn hwn yn bennaf at Gadeiryddion cyrff llywodraethol, gan mae hwythau yw'n prif ddarllenwyr. 45% yn unig atebodd eu bod yn cylchredeg ***Cadwyn*** i'w cyd-lywodraethwyr yn rheolaidd, felly erfyniaf arnoch i roi eich copi o ***Cadwyn*** i'ch cydweithwyr.

Yna, gofynnwyd i chi am awgrymiadau ar y math o destunau yr hoffech eu gweld yn y cylchlythyr yn y dyfodol, ac yn wir, fe anfonoch restr sylweddol! Roedd y testunau yn amrywio o rôl clercod i indemniad ac yswiriant i lywodraethwr. Mae llawer ohonoch wedi gofyn am y newyddion diweddaraf ar newidiadau i'r deddfau sydd yn effeithio ar lywodraethwyr, ac 'rydym yn bwriadu cyhoeddi erthyglau rheolaidd ar hyn. Yn ein rhifyn olaf, er enghraifft, roedd yna erthygl ar y rheoliadau llywodraethwyr diweddaraf ac yn y rhifyn hwn, rydym yn edrych ar weithdrefnau cwynion.

Roedd un awgrym - neu, mewn gwirionedd, un teitl - ar gyfer erthygl, a oedd o ddiddordeb arbennig i ni: "Yn gyffredinol, mae Penaethiaid yn rhoi mwy o bwys ar y berthynas â'r AALl nag â llywodraethwyr. A yw'n realistig i ddisgwyl unrhyw ganlyniad gwahanol?" P'un ai fyddwn yn cyhoeddi erthygl ar y pwnc hwn yn y dyfodol ai peidio, hoffem gael eich barn arno.

I gloi, rydym wedi derbyn llawer o sylwadau ar ddefnyddioldeb ***Cadwyn*** i ddarllenwyr. Roedd y mwyafrif llethol yn gadarnhaol ac yn ganmoliaethus ond, am ein bod yn ddiymffrost, ni fyddwn yn cyhoeddi'r rhain yma - ac oherwydd embaras, ni fyddwn yn cyhoeddi'r rhai anghanmoliaethus ychwaith!

Gair Gan Reolwr y Ganolfan

Mae'r misoedd diwethaf wedi bod yn arbennig o brysur, yn wallgof hyd yn oed, yn ôl rhai, efallai. Yn gyntaf oll, ym mis Chwefror, fe gyflawnwyd y broses o symud o gampws Athrofa Abertawe yn Hendrefoelan i'r campws yn Townhill. Fel yn achos bron bob trosglwyddiad o'r fath, bu yna nifer o rwystrau annisgwyl, ond bellach, cawsant eu datrys, ac rydym wedi ymgartrefu yn ein swyddfeydd newydd.

O safbwynt ymchwil, rydym wedi bod yn edrych ar rôl Cynrychiolwyr Rhiant-Lywodraethwyr ar bwyllgorau craffu awdurdodau lleol. Mae ein casgliadau bellach ym meddiant Llywodraeth Cynulliad Cymru, ond cewch syniad o'r gwaith ar y CRL yn ein hysgrif nodwedd *Sgyrsiau* gyda Brent Evans, sy'n GRL o Wrecsam.

Rydym hefyd wedi cynnal nifer o gyrsiau ar gyfer Penaethiaid ar eu rôl yn creu cyrff llywodraethol effeithiol. Ym marn un o'r Penaethiaid oedd yn bresennol, byddai cynnwys ein cwrs yn ddefnyddiol iawn wrth iddo baratoi ar gyfer arolwg oedd ar ddod, felly gofynnodd i ni gynnal cwrs hyfforddi tebyg iawn ar gyfer ei lywodraethwyr a'i staff. Mae'n dda gennyf ddweud eu bod yn ymddangos yn hapus iawn pan ddaeth y sesiwn i ben.

I gloi, er mwyn cynyddu'r nifer o lywodraethwyr sy'n cael eu recriwtio o fusnesau bychain, ysgrifennais erthygl ar gyfer cyfnodolyn y Ffederasiwn Busnesau Bychain, *Regional Voice.* Gobeithio y caiff hwn yr effaith a ddymunir.

Steve Gullick

Llywodraethwyr Cymru **Governors Wales**

LLINELL GYMORTH LLYWODRAETHWYR

0845 6020100 yw'r linell gymorth newydd ar gyfer llywodraethwyr ysgolion yng Nghymru.

Mae'r linell gymorth a weithredu'r gan Lywodraethwyr Cymru yn darparu cyngor ar ystod o faterion I lywodraethwyr ar draws Cymru.

SWANSEA INSTITUTE
ATHROFA ABERTAWE

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Welsh Assembly Government

Gwanwyn 2006 - rhifyn 13

CADWYN

CANOLFAN CYMRU AR GYFER HYFFORDDI LLYWODRAETHWYR AC YMCHWIL

YR HYN Y DYLAI LLYWODRAETHWYR WYBOD YNGHYLCH CWYNION

Ym mis Mai 2004, anfonodd Llywodraeth Cynulliad Cymru y Cylchlythyr 03/2004 'Gweithdrefnau Cwynion Cyrff Llywodraethol Ysgol ' i bob ysgol a chorff llywodraethol. I ddilyn yr erthygl yn rhifyn 8 o *Cadwyn* a drafododd y testun hwn yn fyr, mae Llywodraeth Cynulliad Cymru yn darparu crynodeb o'r materion allweddol y dylai llywodraethwyr fod yn ymwybodol ohonynt wrth ddelio , chwynion.

Cyfrifoldebau Statudol Cyrff Llywodraethol wrth ddelio , Chwynion

Yn unol ag Adran 29 o Ddeddf Addysg 2002, a ddaeth i rym ar 1 Medi 2003, mae'n rhaid i gyrff llywodraethol:

- fod wedi sefydlu gweithdrefnau ar gyfer delio , chwynion ers Medi 2003. rhoi ystyriaeth i'r canllawiau yng Nghylchlythyr 03/2004, gan fod Llywodraeth Cynulliad Cymru yn disgwyl i gyrff llywodraethol roi ystyriaeth i'w canllawiau oni bai fod gan y corff llywodraethol resymau pendant dros benderfynu nad yw'r canllawiau yn berthnasol i amgylchiadau arbennig eu hysgol neu fod ystyriaethau eraill yn bwysicach.
- ***rhoi cyhoeddusrwydd eang i'w gweithdrefnau*** h.y. ym mhrosbectws yr ysgol. Dylid rhoi copÔau hefyd i'r staff, disgyblion, rhieni a'r llywodraethwyr.

Cynnwys Gweithdrefn Gwyno

Mae'n ofyniad statudol i bob corff llywodraethol gynnwys y canlynol yn eu gweithdrefn gwyno

- yr egwyddorion sy'n greiddiol i'r weithdrefn gwyno
- rÙl a chyfrifoldebau pawb sy'n gysylltiedig
- gweithdrefnau ar gyfer delio , chwynion o wahanol fathau
- amserlen ar gyfer delio , chwynion
- gweithdrefnau ar gyfer cofnodi a monitro
- gweithdrefnau ar gyfer unrhyw weithredoedd sy'n codi wrth ddelio ,'r cwynion neu wrth fonitro tueddiadau. Rhaid i weithdrefn gwyno ddarparu fframwaith, fel y bydd unrhyw un sydd , diddordeb yn yr ysgol (rhieni, aelodau o'r staff, llywodraethwyr, disgyblion, aelodau o'r gymuned leol ac eraill) yn gwybod yn union sut i wneud cwyn, a sut fydd eu cwyn yn cael ei drin ar bob cyfnod.

Cyfnodau Gweithdrefn Gwyno

Mae Cylchlythyr 03/2004 yn argymell 3 chyfnod i bob Gweithdrefn Gwyno:

- **cyfnod 1** – anffurfiol – dylid trafod y pryder neu'r gwyn gyda'r derbynnydd cyntaf h.y. aelod o'r staff, y pennaeth blwyddyn, y swyddog cwynion
- **cyfnod 2** – anffurfiol – cyfeirio'r mater at y Pennaeth fel y gall yntau ymchwilio iddo (mewn ysgrifen, os yn bosib), gwneud penderfyniad a gweithredu arno.
- **cyfnod 3** - ffurfiol – cyfeirio'r mater at y CLI mewn ysgrifen fel y gall hwn ymchwilio iddo a gwneud penderfyniad.

Y Broses Gwneud Cwyn

- Cadw'r gweithdrefnau cwyno'n hyblyg/ gyffredinol - fel y gall y corff llywodraethol ddelio'n effeithiol , chwynion o bob ffynhonnell.
- **Cadw'r gweithdrefnau yn syml ac yn hawdd eu deall.**
- **Cadw'r gweithdrefnau yn glir a heb unrhyw amwyster yn y geiriau.**
- **Cadw at y gweithdrefnau a gytunwyd bob amser.**
- **Adolygu'r weithdrefn a'i diweddaru**

Amhleidioldeb a Thegwch

- Mae gan lywodraethwyr ddyletswydd a chyfrifoldeb i wneud penderfyniadau mewn modd teg a diduedd wrth ddelio , chwynion.
- **Rhaid i aelodau'r pwyllgor cwynion fod yn amhleidiol ac ni ddylai fod yna unrhyw wrthdaro buddiannau neu bosibilrwydd o wrthdaro buddiannau.**
- **Os oes yna amheuaeth ynghylch a yw unrhyw lywodraethwr yn amhleidiol, gall y corff neu'r pwyllgor llywodraethol benderfynu a oes yna wrthdaro buddiannau.**
- **Rhoi gwybod i'r achwynydd cyn rhoi gwybod i aelodau'r pwyllgor.**
- **Rhaid gwneud trefniadau eraill os nad oes yna lywodraethwyr amhleidiol, dylid gofyn am gyngor gan yr AALl a hysbysu pob person sy'n gysylltiedig.**

Amserlenni

- Cadwch yr amserlen yn rhesymol ac yn ymarferol.
- Gadewch i bawb wybod os na ellir cadw at derfyn amser, gan roi'r rhesymau am hyn.
- Peidiwch a chaniat·u i'r broses gael ei gohirio'n barhaol, ond byddwch yn rhesymol gyda cheisiadau sy'n gofyn am wybodaeth ac wrth wneud trefniadau.

New Contact details for the Centre - See page 4