

# POLISI CWYNIION

## Cynnwys

Cyflwyniad.....	2
Nodau ac Amcanion .....	2
Ein Hymrwymiad i chi .....	2
Am beth allwch chi wneud cwyn? .....	3
Y Broses Gwyno .....	3
Sut i godi pryder a gwneud cwyn .....	3
Cam 1- Datrysiad yn y fan a'r lle .....	3
Cam 2- Gwneud cwyn ffurfiol.....	3
Cam 3- Ymchwilio i gŵyn ffurfiol .....	4
Cam 4- Apelio .....	4
Ffurflen Gwyno .....	5
Dysgu o gwynion .....	6
Cwynion Maleisus .....	6
Gofyn am gymorth i wneud cwyn .....	6
Atodiad A - Am beth allaf wneud cwyn? .....	7
Atodiad B - Categoriaddio cwynion .....	8

### 1. Cyflwyniad

Mae Coleg Catholig Dewi Sant yn ymrwymedig i ddarparu addysg o'r ansawdd orau i'n holl ddysgwyr. Credwn ein bod yn darparu addysg ragorol i bob un o'n dysgwyr, ac mae'r staff yn gweithio'n galed i sefydlu perthnasau cadarnhaol gyda'n dysgwyr, rhieni, a rhanddeiliaid eraill. Serch hynny, mae'r Coleg yn ymroddedig i roi gweithdrefnau ar waith rhag ofn y derbynnir unrhyw gŵyn sy'n ymwneud ag ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gennym. Mae'n bwysig, felly, bod pryderon yn cael eu codi cyn gynted â phosib er mwyn i ni fedru ymdrin â nhw mewn modd amserol.

### 2. Nodau ac Amcanion

Mae'r Coleg yn anelu at fod yn deg ac yn agored wrth ymdrin ag unrhyw gŵyn a dderbyniwn. Byddwn yn rhoi ystyriaeth gyflawn a gofalus i bob cwyn, gan ymdrin â phob un yn ddi-oed er mwyn ceisio ei datrys trwy ddeialog a chyda chyd-ddealltwriaeth. Ym mhob achos, rhoddir blaenoriaeth gref i les y dysgwr wrth i ni drafod a datrys yn llwyr unrhyw gŵyn a gawn.

### 3. Ein Hymrwymiad i chi

- Byddwn yn sicrhau y gellir codi pryder neu wneud cwyn amdanom heb unrhyw ffwdan.
- Byddwn yn cymryd pob pryder neu gŵyn a dderbyniwn o ddifrif.
- Ymdrinnir â phob cwyn mewn modd gonest, cwrtais, a chyfrinachol.
- Byddwn yn ymdrin ag unrhyw bryder neu gŵyn yn brydlon, trylwyr, a theg.
- Byddwn yn eich diweddarau ynghylch cynnydd eich cwyn/pryder bob cam o'r ffordd.
- Ymatebwn yn briodol i unrhyw gŵyn a gawn - naill ai trwy gynnig eglurhad neu ymddiheuro, pan fo angen.
- Byddwn yn rhoi gwybod i chi o'r camau a gymerir gennym i atgyweirio'r broblem.
- Cofnodir pob cwyn yn y log cofnodion, a chaiff y rhain eu hadrodd i'r corff llywodraethu yn rheolaidd.
- Byddwn yn dysgu o'r cwynion a gawn, a'u defnyddio er mwyn gwella'r gwasanaeth yr ydym yn darparu.

*Er ein bod yn ymdrin â phob cwyn yn gyfrinachgar, os caiff cwyn ei chodi ynglŷn ag aelod o staff, bydd angen i ni rannu'r pryder/cwyn â'r aelod o staff hwnnw fel rhan o'n hymchwiliad, a gofynnir am ei f/barn ef/hi am y sefyllfa/cwyn.*

### 4. Sut mae'r Coleg yn diffinio 'Cwyn'

Mae'r coleg yn diffinio 'cwyn' fel a ganlyn:

'Mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o ddysgwyr, neu gan randdeiliaid ar eu rhan, ynghylch gweithredu, neu ddiffyg gweithredu gan y Coleg, neu am safon y gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu'.

### 5. Am beth allwch chi wneud cwyn?

Gallwch wneud cwyn am unrhyw agwedd o'r gwasanaethau a ddarparwn, gan gynnwys addysgu a hyfforddiant, cefnogaeth a gwasanaethau, cymorth a chyngor, a chyfleusterau'r Coleg. Gallwch hefyd wneud cwyn os tybiwch eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu'n amhriodol. Gweler Atodiad A am yr hyn y gallwch wneud cwyn (a'r hyn na allwch wneud cwyn).

## Y Broses Gwyno - Sut i godi pryder a gwneud cwyn.

Cam 1 - Datrysiaid yn y fan a'r lle

Rydym yn anelu at ddatrys pob cwyn a gawn yn gyflym ac yn agos i'r fan lle cafodd y gwasanaeth ei ddarparu. Gallai hyn fod yn ymddiheuriad neu eglurhad os aeth rhywbeth o'i le, a gweithredu ar unwaith i ddatrys y broblem honno. Mewn achosion o'r fath, gellir eu datrys yn rhwydd, heb yr angen am ymchwiliad pellach, er mwyn ceisio datrys eich pryderon cyn gynted ag y bo modd.

Y ffordd orau o ddelio â'r rhain yw siarad yn uniongyrchol â'r aelod o staff sydd ynghlwm, felly, os yw'n bosibl, ceisiwch drafod â'r aelod o staff hwnnw er mwyn iddo/iddi allu datrys y broblem ar unwaith. Dylai Tiwtor cwrs neu Diwtor Bugeiliol ymdrin â phryderon ynghylch cyrsiau. Dylai aelodau dynodedig o'r uwch dîm arwain â phryderon ynghylch cefnogaeth i ddysgwyr. Os ydych yn ansicr am bwy yw'r person gorau i gysylltu er mwyn trafod eich pryder/cwyn, cysylltwch â Mr Williams yn M08 am gyngor pellach.

Os na allwn ddelio â'ch consyrn mewn modd anffurfiol, cysylltwch â Dr R Jones ([rjones@stdavidscollege.ac.uk](mailto:rjones@stdavidscollege.ac.uk)), a fydd yn gwneud cofnod o'ch pryder a rhoi cychwyn ar y camau o'r weithdrefn gwyno ffurfiol.

### Cam 2- Gwneud Cwyn Ffurfiol

Os hoffech i'ch cwyn gael ei hymchwilio'n ffurfiol, dylech gofnodi natur y gŵyn honno yn y Ffurflen Gwyno isod. Caiff pob cwyn ffurfiol ei hadrodd i Dr R Jones - Is-bennaeth. Bydd y ffurflen gwyno yna'n cael ei logio yn ein cronfa ddata ar gyfer cofnodi cwynion.

### Cam 3- Ymchwilio i gŵyn ffurfiol

Ar ôl logio eich cwyn, bydd yr Is-bennaeth yn ymchwilio i'r broblem yn drylwyr a theg. Bydd yr Is-bennaeth yn ymateb i'r achwynydd yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn (gan eithrio cyfnod y Nadolig a thros yr Haf). Gwahoddir yr achwynydd (dysgwr neu riant) i gwrdd ag uwch reolwr er mwyn trafod y broblem yn llawn cyn gwneud penderfyniad a gweithredu'n briodol. Ar ôl i ni ddewis ffordd o weithredu, hysbysir yr achwynydd o'r hyn yn ysgrifenedig, ynghyd â'r ffaith bod ganddo/ganddi hawl i apelio.

### Cam 4 - Apelio

Os nad yw'r achwynydd (dysgwr neu riant) yn hapus â'r ymateb neu'r ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn, gall yr achwynydd apelio'n uniongyrchol at y Pennaeth yn ysgrifenedig. Ei gyfeiriad yw:

*Mr Mark Leighfield  
Pennaeth  
Coleg Catholig Dewi Sant  
Heol Tŷ Gwyn  
Penylan  
Caerdydd  
CF23 5QD*

Gwahoddir yr achwynydd i fynychu cyfarfod gyda'r Pennaeth, neu Uwch Reolwr dynodedig, o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl i'r Coleg dderbyn eich cais am apêl.

**Nodwch.** Mewn achos lle mae'r broblem yn ymwneud ag ymddygiad y Pennaeth neu aelod o'r Corff Llywodraethol, bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr yn gyfrifol am ymchwilio i'r broblem honno.

### Ffurflen Gwyno

<b>Enw'r Achwynydd</b>	
<b>Manylion Cyswllt</b>	
<b>Perthynas â'r Coleg (e.e. Tad i fyfyrwr cyfredol)</b>	
<b>Enw'r Myfyriwr (os yw'n gymwys) a'r Tiwtor</b>	
<b>Dyddiad rhoi hysbysiad o'r gwyn</b>	
<b>Natur y gwyn</b>	
<b>Nodwch yr hyn a hoffech ei weld yn digwydd o ganlyniad i'ch cwyn?</b>	

*Cafodd y polisi hwn ei asesu i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â holl agweddau'r Ddeddfwriaeth Gydraddoldeb ac Amrywiaeth.*

## 6. Dysgu o gwynion

Bydd y Coleg yn:

- Defnyddio data cwynion i nodi achosion y cwynion a gawn
- Gweithredu'n briodol er mwyn lleihau'r risg o dderbyn yr un cwynion am yr eildro
- Categorioidio pob cwyn yn ôl ei difrifwch er mwyn nodi tueddiadau yn y cwynion a'r effaith a gânt ar y sefydliad
- Cofnodi manylion o ganlyniad pob cwyn a dderbyniwn yn ein cronfa ddata ar gyfer cofnodi cwynion
- Adolygu'r polisi cwynion i bennu os yw'n addas i bwrpas ar gyfer y gŵyn yr ymdrinnir â hi. Caiff y broses hon ei chynnal 6 wythnos wedi i'r gŵyn gael ei therfynu. Gweler Atodiad C.
- Adolygu'r polisi cwynion yn flynyddol er mwyn sicrhau ein bod yn gallu gwella ein proses gwyno.

## 7. Cwynion Maleisus

Pan mae'r Coleg yn ymchwilio i gŵyn, a chanlyniad yr ymchwiliad yw ei bod yn gŵyn faleisus, ceidw'r coleg yr hawl i ystyried p'un ai ddylai weithredu yn erbyn yr achwynydd os gwnaed datganiadau anwir ac/neu honiadau.

Mewn achos lle y mae dysgwr yn y Coleg yn gwneud datganiadau anwir neu honiadau yn erbyn y Coleg neu aelodau o staff, yna ymdrinnir â'r mater o dan y Polisi Disgyblu Dysgwyr.

## 8. Gofyn am gymorth i wneud cwyn

Deallwn efallai eich bod yn methu, neu'n amharod i wneud cwyn yn bersonol. Rydym yn derbyn cwynion gan gynrychiolydd sy'n cwyno ar ran rhywun arall sy'n anhapus gyda'n gwasanaeth. Gallwn dderbyn cwynion oddi wrth gyfaill neu berthynas agos, os ydych wedi rhoi caniatâd iddo/iddi wneud cwyn ar eich rhan.

Rydym yn ymrwymedig i wneud ein gwasanaethau mor hawdd ag sy'n bosibl i'w defnyddio. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, rydym bob amser yn sicrhau ein bod yn gwneud addasiadau rhesymol i gynorthwyo cwsmeriaid wrth iddynt ddefnyddio ein gwasanaethau. Os ydych yn cael trafferth gwneud cwyn, neu angen y wybodaeth hon mewn iaith neu fformat arall, cysylltwch â Dr R Jones - [rjones@stdavidscollege.ac.uk](mailto:rjones@stdavidscollege.ac.uk)

## ATODIAD A

### Am beth allaf wneud cwyn?

Gallwch wneud cwyn am bethau megis:

- ❖ Methiant i ddarparu gwasanaeth, neu ddarparu gwasanaeth o safon anfoddfaol
- ❖ Y broses gofrestru
- ❖ Y broses ddisgyblu
- ❖ Cais am wasanaeth neu wybodaeth na chafodd ei weithredu na'i ateb
- ❖ Ein polisiâu
- ❖ Gwybodaeth anghywir ynghylch ein rhaglenni astudio neu ein gwasanaethau
- ❖ Safon ac argaeledd ein cyfleusterau ac adnoddau dysgu
- ❖ Hygyrchedd ein hadeiladau neu ein gwasanaethau
- ❖ Ymddygiad dysgwr, aelod o staff neu gontractwr
- ❖ Agwedd aelodau staff neu gontractwr
- ❖ Anghytuno â phenderfyniad a wnaed e.e. apêl
- ❖ Methiant ar ein rhan i ddilyn y broses weinyddol briodol

Gall eich cwyn gwmpasu mwy nag un gwasanaeth neu fod ynghylch rhywun sy'n gweithio ar ein rhan, megis contractwr.

### Am beth na allaf wneud cwyn?

Ceir ambell i beth nad ydym yn gallu ymdrin â hwy drwy ein gweithdrefn gwyno. Mae'r rhain yn cynnwys:

- ❖ Cais am wasanaeth arferol am y tro cyntaf
- ❖ Cais am wybodaeth neu am eglurhad o bolisi neu arfer
- ❖ Anghytuno ynghylch barn academaidd
- ❖ Cais am iawndal yn erbyn y Coleg
- ❖ Materion sy'n cael eu clywed yn y Llys neu sydd eisoes wedi'u clywed yn y Llys neu'r tribiwnlys.
- ❖ Anghytuno gyda phenderfyniad lle ceir hawl i apelio'r penderfyniad hwnnw, e.e. Polisi Apêl i ddysgwyr
- ❖ Cais am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth
- ❖ Achwyniad gan aelod o staff
- ❖ Ymgais i erfyn ar y coleg i ailystyried cwyn pan rydym eisoes wedi rhoi penderfyniad terfynol ynghylch y gŵyn honno.

Os gall gweithdrefn neu hawl i apelio arall helpu i ddatrys eich pryderon, byddwn yn darparu gwybodaeth a chynghor pellach i'ch helpu chi.

## ATODIAD B

### ❖ Categoriadau cwynion ar gyfer dadansoddi

Gweithred	Gradd	Meini Prawf	Enghraifft o'r gŵyn/problem
Gweithdrefn Gwyno	Coch	Cwynion difrifol sy'n debygol o gael effaith ar enw da'r Coleg, neu gŵyn mor wael y mae'n difrodi'r coleg/myfyriwr neu berthnasau eraill.	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trosedd Casineb</li> <li><input type="checkbox"/> Aflonyddwch rhywiol</li> <li><input type="checkbox"/> Bwlïo parhaus neu fwlïo o natur ddifrifol iaith sy'n gamdriniol/bygwth</li> <li><input type="checkbox"/> Cario arf bygythiol</li> <li><input type="checkbox"/> Dan ddylanwad cyffuriau (gan gynnwys alcohol), cario cyffuriau neu'n prynu neu gyflenwi cyffuriau ar safle'r coleg.</li> </ul>
	Melyn	Cwynion sy'n debygol o gael effaith negyddol ar brofiad myfyrrwr e.e. pan fydd y coleg yn methu, neu'n parhau i fethu â darparu gwasanaeth neu ddarparu gwasanaeth o safon anfodhaol. Neu, pan fydd ymddygiad dysgwr/staff yn creu achos o gonsyrn.	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Lefel annherbyniol o'r gwasanaeth: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cais am wasanaeth neu wybodaeth na chafodd ei weithredu na'i ateb</li> <li>✓ Y broses gofrestru</li> <li>✓ Y broses ddisgyblu</li> <li>✓ Arferion dysgu sy'n wael neu'n aneffeithiol</li> <li>✓ Safon ac argaeledd ein cyfleusterau ac adnoddau dysgu</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Addysgu, cynnwys y cyrsiau, asesiadau, neu baratodau ar gyfer arholiadau</li> <li><input type="checkbox"/> Ymddygiad aelod o staff neu gontractwr</li> <li><input type="checkbox"/> Ymddygiad dysgwr yn y coleg neu'r gymdogaeth</li> </ul>
	Gwyrdd	Pan fydd materion yn debygol o gael effaith isaf posibl ar brofiad myfyrrwr, a lle gallant gael eu datrys yn rhwydd, heb yr angen am ymchwiliad pellach.	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Cais am wasanaeth neu wybodaeth am y tro cyntaf e.e. grantiau</li> <li><input type="checkbox"/> Ymddygiad brochus/amhriodol, e.e. arllwys sbwriel, iaith</li> <li><input type="checkbox"/> Darlithoedd a gafodd eu canslo, teithiau</li> <li><input type="checkbox"/> Cau'r coleg</li> </ul>

Nodwch: Yn ogystal â dysgwyr, cyfeiriwch hefyd at ddysgwyr arfaethedig, dysgwyr, rhieni, cyflogwyr, aelodau'r cyhoedd a rhanddeiliaid eraill.