St David's
Coleg Catholig Dewi Sant
Catholic Sixth Form College

Polisi Cwynion, Pryderon a Chanmoliaeth

Fersiwn rhif	4.1
Dyddiad cymeradwyo:	2/3/17
Dyddiad adolygiad nesaf:	1/9/26

Version	Date	Description	Amended/Reviewed by
4.1	01.06.25	Gwnaethpwyd addasiad bach er mwyn cynnwys brawddeg sy'n cynghori y gall achwynydd godi ei gwyn yn uniongyrchold â'r corff Dyfarnu hefyd (4.4(b)) Nid yw'r addasiad hwn yn newid gweithdrefnau mewnol y coleg na'i gyfrifoldebau ac fe'i ddarperir er gwybodaeth i'r sawl sy'n cwyno.	Dirprwy Bennaeth a Phrif Swyddog Gweithredu

Tabl Cynnwys

1. Cyflwyniad....2
2. Sut mae'r Coleg yn Diffinio Cwyn neu Bryder....3
3. Yr Hyn y Gallwch Gwyno neu Leisio Pryder yn ei Gylch....3
4. Y Broses Cwynion a Phryderon....3
   4.1 Cam 1 - Datrysiad Rheng Flaen....3
   4.2 Cam 2 - Codi cwyn neu bryder anffurfiol....3
   4.3 Cam 3 - Cwyn Ffurfiol....4
   4.4 Cam 4a - Apeliadau....4
   4.4 Cam 4b – Cwynion a gyflwynir i Gyrff Dyfarnu....5
5. Y Broses Ganmoliaeth....5
   6. Dysgu o Gwynion....5
   7. Cwynion Maleisus....5
   8. Cael cymorth i wneud eich cwyn....6
   9. ATODIAD....6

1. Cyflwyniad

Mae Coleg Catholig Dewi Sant wedi ymrwymo i ddarparu profiad dysgu llwyddiannus o ansawdd uchel i bawb.

Mae’r Coleg bob amser yn croesawu adborth a chanmoliaeth ac mae’n cefnogi ein hymgais i wella'n barhaus

Mae’r Coleg yn ceisio bod yn deg ac yn agored wrth ymdrin ag unrhyw bryderon neu gwynion. Byddwn yn ystyried yr holl bryderon a chwynion yn llawn ac yn ofalus ac ymdrin â nhw cyn gynted â phosib, wrth ymdrechu i ddatrys unrhyw gwynion drwy ddeialog a chyd-ddealltwriaeth.

Ein Hymrwymiad i Chi

- Byddwn yn sicrhau bod codi neu wneud cwyn ffurfiol mor rhwydd â phosib.
- Byddwn yn trin yr holl bryderon a chwynion o ddifrif.
- Byddwn yn ymdrin ag unrhyw gŵyn mewn ffordd onest, gwrtais ac yn gyfrinachol.
- Byddwn yn ymdrin â'r pryder neu'r gŵyn yn brydlon, yn drylwyr ac yn ddiduedd.
- Byddwn yn eich diweddaru chi â'r cynnydd bob cam o’r ffordd.
- Byddwn yn dweud wrthych chi pa gamau byddwn yn eu cymryd i sicrhau bod pethau’n iawn.
- Caiff yr holl gwynion eu cofnodi mewn log cwynion, a chânt eu hadrodd wrth yr uwch-dîm arweinyddiaeth a'r corff llywodraethu’n rheolaidd.
- Byddwn yn dysgu o bryderon a godwyd a chwynion a wnaed a’u defnyddio i wella ein gwasanaeth.
- Er y byddwn yn ymdrin â phob cwyn yn gyfrinachol, os gwneir cwyn am aelod o staff, bydd angen i ni rannu’r pryderon â nhw fel rhan o’r ymchwiliad, a gwahodd eu barn am yr hyn a ddigwyddodd.

.

2. Sut mae'r Coleg yn Diffinio Cwyn neu Bryder

Mae'r Coleg yn diffinio cwyn neu bryder fel:

‘Mynegiant o anfodlonrwydd gan un neu fwy o ddysgwyr neu randdeiliaid ar eu rhan, ynghylch gweithred neu ddiffyg gweithredu’r Coleg, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y Coleg’.

3. Yr Hyn y Gallwch Gwyno neu Leisio Pryder yn ei Gylch

Gallwch wneud cwyn neu godi pryder am unrhyw agwedd ar ein gwasanaethau gan gynnwys addysgu a hyfforddi, cefnogaeth a gwasanaethau, cyngor ac arweiniad a chyfleusterau'r Coleg. Gallwch hefyd gwyno neu godi pryder os teimlwch eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu'n amhriodol. Gweler yr atodiad am y mathau o bethau y gallwch gwyno neu godi pryderon yn eu cylch a’r rhai nad ydynt wedi’u cynnwys yn y polisi hwn.

4. Y Broses Cwynion a Phryderon

4.1 Cam 1 - Datrysiad Rheng Flaen

Ein nod yw datrys pryderon a chwynion yn gyflym ac yn agos at y man lle darparwyd y gwasanaeth. Gallai hyn olygu ymddiheuriad yn y fan a’r lle ac esboniad os yw’n amlwg bod rhywbeth wedi mynd o’i le a gweithredu ar unwaith i ddatrys y broblem. Dyma lle mae materion yn syml ac yn hawdd eu datrys, gan ofyn am ychydig neu ddim ymchwiliad a byddwn yn ymdrechu i ddatrys eich pryderon yn brydlon.

Y ffordd orau o ymdrin â'r rhain fel arfer yw gyda'r staff dan sylw yn uniongyrchol; felly os yn bosibl, siaradwch â'r aelod o staff dan sylw oherwydd efallai y bydd yn gallu datrys pethau i chi ar unwaith. Gellir delio â phryderon am gyrsiau gyda’r Rheolwr Maes Dysgu perthnasol neu os ydych yn ansicr â phwy i siarad, cysylltwch â Thiwtor Personol a fydd yn gallu rhoi cyngor i chi.

4.2 Cam 2 - Codi cwyn neu bryder anffurfiol

Os nad yw eich pryder neu gŵyn wedi’i datrys yng Ngham 1, neu os ydych yn teimlo nad yw’r datrysiad yn foddhaol, cwblhewch Cam 2 - Ffurflen Adborth. Bydd y ffurflen gwyno hefyd yn cael ei chofnodi ar y gronfa ddata cwynion.

Unwaith y bydd y gŵyn wedi’i chofnodi, bydd y rheolwr perthnasol yn adolygu’r cynnwys ac yn penderfynu a fyddai’n fwy priodol ymdrin â’r mater sy’n cael ei godi dan Bolisi neu Broses arall y Coleg, megis Diogelu neu Gamymddwyn. Os bydd gweithdrefn wahanol yn cael ei defnyddio i ddatrys eich pryderon, fe'ch hysbysir gydag esboniad o'r broses a ddilynir.

Bydd y rheolwr perthnasol yn ymchwilio i’r mater yn drylwyr ac yn deg ac yn ymateb yn ysgrifenedig i’r achwynydd o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn (ac eithrio cyfnod cau’r

Nadolig, y Pasg a gwyliau’r haf). Gellir gwahodd yr achwynydd i gwrdd â'r rheolwr i drafod y mater yn llawnach os oes angen. Unwaith y penderfynir ar gamau gweithredu, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am hyn yn ysgrifenedig, ynghyd â hysbysiad o'r hawl i apelio.

Bydd gan y rheolwr sy'n delio â'ch pryder ar y cam hwn o'r weithdrefn yr awdurdod a'r disgresiwn i ystyried unrhyw opsiynau rhesymol i ddatrys eich pryderon. Rhagwelir felly y bydd mwyafrif y cwynion yn cael eu datrys yn foddhaol ar y cam hwn heb fod angen cymryd unrhyw gamau pellach.

4.3 Cam 3 - Cwyn Ffurfiol

Os ydych yn teimlo nad yw eich pryder neu gŵyn wedi'i ddatrys yn foddhaol yng Ngham 2, gallwch ofyn am drin y mater fel cwyn ffurfiol. Dylech gyflwyno'ch cais yn ysgrifenedig i Claire Kelly, Cynorthwyydd Personol, Coleg Catholig Dewi Sant, Heol Tŷ Gwyn, Pen-y-lan, Caerdydd CF23 5QD neu e-bostiwch ckelly@stdavidscollege.ac.uk

Ar ôl derbyn y gŵyn ffurfiol, bydd uwch reolwr annibynnol yn cael ei benodi i gynnal ymchwiliad ffurfiol i'r ffeithiau sy'n ymwneud â'ch cwyn. Byddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o'ch cwyn ac yn cael enw a manylion cyswllt y Rheolwr Ymchwilio o fewn 5 diwrnod gwaith (ac eithrio cyfnod cau'r Nadolig, y Pasg a gwyliau'r haf).

Mae'n bosib y bydd y Rheolwr Ymchwilio yn cysylltu â chi i gael rhagor o wybodaeth ac efallai y bydd yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod manylion y gŵyn ymhellach.

Bydd y Rheolwr Ymchwilio fel arfer yn rhoi ymateb ysgrifenedig ffurfiol i chi o fewn 10 diwrnod gwaith o'r gydnabyddiaeth. Os bydd oedi am unrhyw reswm, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

4.4 Cam 4a - Apeliadau

Os nad yw'r achwynydd (dysgwr neu riant) yn fodlon â'r ymateb a dderbyniwyd i gŵyn neu ganlyniad y gŵyn, gall yr achwynydd apelio i'r Pennaeth yn ysgrifenedig.

Sylwer, ni ellir ystyried yr hawl i apelio oni bai bod tystiolaeth newydd nad oedd ar gael mewn cam cynharach neu lle mae'r achwynydd yn teimlo na chafodd yr ymchwiliad ei gynnal yn deg neu'n drylwyr, a/neu nad oedd y canlyniadau wedi'u cyfiawnhau gan y dystiolaeth.

Y cyfeiriad yw:

Mr Geraint Williams
Pennaeth
Coleg Catholig Dewi Sant
Heol Tŷ Gwyn
Pen-y-lan
Caerdydd
CF23 5QD

Bydd y broses apelio yn cael ei phennu gan yr amgylchiadau; gallai hyn gynnwys:

- Adolygiad papur o'r broses
- Cyfarfod â'r achwynydd
- Ystyried tystiolaeth newydd
- Dull amgen o ddatrys.

Byddwn fel arfer yn ysgrifennu atoch o fewn 10 diwrnod gwaith (ac eithrio cyfnod cau'r Nadolig, y Pasg a gwyliau'r haf) gyda chanlyniad eich apêl. Os na allwn ddarparu canlyniad o fewn yr amserlen gytunedig hon byddwn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi. Dyma gam olaf Polisi Cwynion, Pryderon a Chanmoliaeth y Coleg.

Mewn achosion lle mae'r mater yn ymwneud ag ymddygiad y Pennaeth, neu aelod o'r corff llywodraethu, bydd Cadeirydd y Llywodraethwyr yn trefnu i'r mater gael ei ymchwilio.

4.4 Cam 4b – Cwynion a gyflwynir i Gyrff Dyfarnu

Gall achwynydd gyflwyno cwyn i'r Corff Dyfarnu hefyd. Gweler gwefan y Corff Dyfarnu am ragor o wybodaeth.

5. Y Broses Ganmoliaeth

Os hoffech gyfleu canmoliaeth, cwblhewch ein Ffurflen Canmoliaeth. Bydd canmoliaeth yn cael anfon i'r unigolion sy'n cael eu canmol.

6. Dysgu o Gwynion

Bydd y coleg yn:

- Defnyddio data cwynion i nodi achos cwynion
- Gweithredu i leihau'r risg y bydd yn digwydd eto
- Cofnodi manylion canlyniadau a chamau unioni yn y gronfa ddata cwynion
- Gwneud arolwg o ddefnyddwyr i benderfynu a yw'r polisi cwynion yn addas at y diben. Bydd hwn yn cael ei weinyddu 6 wythnos ar ôl cau'r gŵyn.
- Adolygu'r polisi cwynion yn flynyddol i sicrhau gwell darpariaeth gwasanaeth.

7. Cwynion Maleisus

Lle mae'r Coleg wedi ymchwilio i gŵyn a'r canlyniad yw bod y gŵyn yn faleisus, mae'r Coleg yn cadw'r hawl i ystyried a ddylid dwyn achos yn erbyn yr achwynydd os yw datganiadau a/neu honiadau celwyddog wedi'u gwneud.

Lle mae’n debygol bod dysgwr o’r Coleg wedi gwneud datganiadau a/neu honiadau celwyddog yn erbyn y Coleg neu ei aelodau o staff, yna gellir mynd â’r mater ymhellach o dan y Polisi Ysgoloriaeth.

8. Cael cymorth i wneud eich cwyn

Rydym yn deall efallai na fyddwch yn gallu neu'n barod i wneud cwyn eich hun. Rydym yn derbyn cwynion gan gynrychiolydd unigolyn sy'n anfodlon â'n gwasanaeth. Gallwn dderbyn cwynion gan ffrind neu berthynas, os ydych chi wedi rhoi eich caniatâd iddyn nhw gwyno ar eich rhan.

Rydym wedi ymrwymo i wneud ein gwasanaethau yn hawdd eu defnyddio i bawb. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, byddwn bob amser yn sicrhau ein bod yn gwneud addasiadau rhesymol i helpu cwsmeriaid i gael mynediad i'n gwasanaethau a'u defnyddio. Os ydych chi'n cael trafferth cyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig, neu os ydych am gael y wybodaeth hon mewn iaith neu fformat arall, cysylltwch â Dr R Jones – rjones@stdavidscollege.ac.uk

9. ATODIAD

Beth alla i gwyno yn ei gylch?

Gallwch gwyno am bethau megis:

- Methiant i ddarparu gwasanaeth, neu ansawdd neu safon gwasanaeth annigonol
- Y broses dderbyn
- Y broses ddisgyblu
- Cais am wasanaeth neu wybodaeth, nad ydym wedi gweithredu arno neu ei ateb
- Ein polisïau
- Gwybodaeth anghywir am raglenni academaidd neu ein gwasanaethau
- Ansawdd ac argaeledd cyfleusterau ac adnoddau dysgu
- Hygyrchedd ein hadeiladau neu wasanaethau
- Ymddygiad dysgwr, aelod o staff neu gontractwr
- Triniaeth gan neu agwedd aelod o staff neu gontractwr
- Anghytuno â phenderfyniad lle na allwch ddefnyddio gweithdrefn arall, e.e. apelio
- Ein methiant â dilyn y broses weinyddol gywir

Gall eich cwyn gynnwys mwy nag un gwasanaeth coleg neu fod yn ymwneud â rhywun sy'n gweithio ar ein rhan, megis contractwr.

Beth na allaf gwyno yn ei gylch?

Mae rhai pethau ni allwn ymdrin â nhw drwy ein gweithdrefn ymdrin â chwynion. Mae’r rhain yn cynnwys:

- Cais am wasanaeth tro cyntaf arferol
- Cais am wybodaeth neu esboniad o bolisi neu arfer
- Anghytuno â barn academaidd
- Cais am iawndal yn erbyn y coleg
- Materion sydd mewn llys barn neu sydd eisoes wedi cael eu clywed gan lys neu dribiwnlys
- Anghytuno â phenderfyniad lle mae hawl i apelio
- Cais am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth
- Cwyn gan aelod o staff
- Ymgais i gael y coleg i ailagor neu ailystyried cwyn yr ydym wedi ei chau neu wedi rhoi ein penderfyniad terfynol arni.

Os gall gweithdrefnau neu hawliau apelio eraill eich helpu i ddatrys eich pryderon, byddwn yn rhoi gwybodaeth a chyngor i'ch helpu.