

## Gweithdrefn a Pholisi Cwyno Myfyrwyr Addysg Uwch

Dyddiad cwblhau Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb:	Medi 2019
Cymeradwywyd gan:	Tîm Rheoli'r Coleg
Dyddiad cymeradwyo:	I'w gadarnhau
Awdur:	Pennaeth Addysg Uwch
Dyddiad adolygu:	Awst 2020

Cyhoeddwyd:	Gwefan (✓)	Mewnrwyd (✓)	Porth Dysgwyr (✓)
	✓	✓	✓

**Ar gael mewn ffont mawr a ffurfiau eraill ar gais**

Efallai na fydd y copi hwn yn gyfredol os caiff ei argraffu

## COLEG GWENT

### Gweithdrefn a Pholisi Cwyno Addysg Uwch

#### DATGANIAD POLISI

Bod 'Y Coleg o Ddewis' – dyna yw gweledigaeth Coleg Gwent. Mae'r coleg wedi ymrwymo i feithrin cymunedau dysgu lle y caiff dysgwyr eu trin fel partneriaid cyfartal o ran siapio'u profiad dysgu. Felly, mae strategaeth ansawdd y coleg yn rhan o fframwaith ar gyfer ymgysylltu â'i ddysgwyr.

Mae rheoli cwynion ffurfiol yn un dull o blith llawer a ddefnyddiwn i wella ein gwasanaethau. Mae dulliau eraill a ddefnyddir gennym i ymgysylltu â'n dysgwyr yn cynnwys holiaduron rheolaidd, fforymau dysgwyr a grwpiau ffocws. Caiff adborth gan y rhain i gyd ei ddefnyddio'n gyson i wella profiad ein dysgwyr a phrofiad rhanddeiliaid ehangach y Coleg.

#### DIBEN:

Mae'r Coleg yn croesawu cwynion, gan eu bod yn ein helpu i wella'r gwasanaeth a gynigiwn i'n holl randdeiliaid. Yn y llyfryn hwn nodir y fframwaith ar gyfer delio â chwynion. Mae darparu gwasanaeth o ansawdd yn bwysig inni, a chaiff hyn ei fonitro trwy gyfrwng Grŵp Gwasanaethau Dysgwyr y Coleg.

Mae'r polisi hwn yn croesawu'r angen i ystyried pob grŵp o ddysgwyr yn ôl nodweddion gwarchoddedig cydraddoldeb a sicrhau bod modd i'r holl ddysgwyr allu defnyddio'r gweithdrefnau cwyno a mynd ar drywydd unrhyw gwynion sydd ganddynt.

Ym marn y coleg, mae cwyn yn ffordd y gall un neu fwy o gwsmeriaid fynegi anfodlonrwydd ynglŷn â'r modd y mae'r coleg yn gweithredu neu'n peidio â gweithredu, neu ynglŷn â safon y gwasanaeth a gynigir gan y coleg neu ar ei ran. Ceir enghreifftiau o gwynion yn Atodiad A; yn Atodiad B nodir y gwahaniaeth rhwng cwynion difrifol a chwynion heb fod yn ddifrifol.

#### Cwmpas:

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i'r holl fyfyrwyr Addysg Uwch sy'n astudio Cwrs Addysg Uwch yn y Coleg. Mae'r gweithdrefnau'n berthnasol i'r myfyrwyr Addysg Uwch hyn ac i staff y Coleg sy'n eu gweinyddu.

Os caiff y cwrs ei gyflwyno gan y Coleg, ond mewn partneriaeth â phrifysgol, yna dylid anfon cwyn y myfyriwr yn uniongyrchol at y Coleg yn y lle cyntaf, os yw'r gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r Coleg;

Mae'r contract rhwng y Brifysgol a Choleg Gwent yn nodi'r canlynol:

- ❖ Bydd partneriaid yn defnyddio Gweithdrefnau a Rheoliadau Cwyno Myfyrwyr pan fo'r gŵyn yn ymwneud â materion academaidd; pan fo'r materion yn dod dan gyfrifoldeb y partner, er enghraifft cyfleusterau crèche, dylai'r dysgwyr ddefnyddio Gweithdrefnau Cwyno Coleg Gwent.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r partner-brifysgol, yna a wnewch chi roi gwybod i arweinydd eich cwrs fod gennych gŵyn yn erbyn y brifysgol, oherwydd efallai y bydd modd iddo ef/iddi hi gynnig help neu gyngor. Yn y lle cyntaf, siaradwch ag Arweinydd y Cwrs i geisio datrys y mater yn anffurfiol;

Ar gyfer dysgwyr sy'n dilyn cyrsiau partner-brifysgol, darllenwch hefyd eu Polisi a'u Gweithdrefnau nhw.

Ar gyfer Prifysgol De Cymru: [Rheoliadau, Polisiâu a Gweithdrefnau Prifysgol De Cymru](#)

Ar gyfer Prifysgol Caerwrangon: [Polisiâu a Gweithdrefnau Prifysgol Caerwrangon](#)

Ar gyfer Prifysgol Aberystwyth: [Polisi Cwynion Prifysgol Aberystwyth](#)

Hefyd, cysylltwch â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIAHE): [enquiries@oiahe.org.uk](mailto:enquiries@oiahe.org.uk)

Bwriad y gweithdrefnau yw delio ag unrhyw agwedd ar ein gwasanaethau, yn cynnwys addysgu a hyfforddi, gwasanaethau cymorth, cyngor a chanllawiau, a chyfleusterau'r coleg, a phan fo achwynydd/achwynwyr yn teimlo'u bod wedi'u trin yn annheg neu'n amhriodol, neu'n teimlo nad oedd y gwasanaeth a gawsant yn cyrraedd eu disgwyliadau.

Nid yw'r polisi hwn yn cwmpasu cynrychiolaeth gan ddysgwyr yn erbyn penderfyniadau a wnaed mewn arholiadau ac asesiadau, oherwydd ymdrinnir â hyn, ar gyfer cyrsiau Pearson, yn y [Polisi a Gweithdrefn Apeliadau Academaidd Rhaglen Pearson](#). Dylai dysgwyr sy'n astudio am gymhwyster mewn Prifysgol fasnachfaint ddilyn y broses apelio ar y dolenni uchod, er mwyn mynd at bolisiâu a gweithdrefnau sy'n gysylltiedig â'r Brifysgol berthnasol.

## **EIN HADDEWID:**

- ❖ Hyrwyddo ein Gweithdrefn Gwyno ymhlith darpar ddysgwyr, dysgwyr, rhieni, cyflogwyr a'r cyhoedd, trwy gyfrwng gwefan y Coleg a'r Porth Dysgwyr. Bydd copïau caled i'w cael hefyd yn nerbynfeydd pob campws. Fel gyda chyhoeddiadau eraill y coleg, gellir gofyn am gopi mewn cyfrwng arall i ddiwallu anghenion unigol. Mae'r weithdrefn a'r polisi ar gael yn y Gymraeg hefyd.
- ❖ Ymchwilio i gwynion yn ddi-oed ac yn effeithiol, mewn modd moesgar a chwrtais.
- ❖ Ymdrin â chwynion yn gyfrinachol, cyn belled ag y bo modd.
- ❖ Sicrhau bod cwynion yn cyrraedd y person iawn yn syth, a bod yr achwynydd yn gwybod â phwy y mae'n delio.
- ❖ Ymchwilio i gwynion yn drylwyr, a chyflwyno ateb di-oed os ydym ar fai er mwyn rhwystro'r broblem rhag codi eto.

- ❖ Rhoi gwybod i'n dysgwyr a'n cwsmeriaid yn gyffredinol am ein cynnydd o ran datrys eu problemau.
- ❖ Monitro a dadansoddi cwynion yn rheolaidd a defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein systemau a'n gwasanaethau yn y dyfodol.

Wrth ddilyn Gweithdrefnau Cwyno Coleg Gwent, rhaid anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (Atodiad D) at y dysgwr ar ôl cau'r gŵyn. Yna, bydd modd i'r achwynydd gysylltu â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol os yw'n dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad. Darllenwch Atodiad CH.

## **GWEITHDREFN GWYNO:**

### **Cam 1 (Datrys Rheng Flaen)**

Pan fo'r materion yn syml ac yn hawdd eu datrys – heb fod angen ymchwilio fawr ddim, neu ddim o gwbl – dylid eu trafod yn syth gyda'r staff perthnasol. Gall Tiwtoriaid Cyrsiâu, Tiwtoriaid Personol neu Hyfforddwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chysiau. Gall y Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chymorth i ddysgwyr. Os byddwch yn ansicr, dylai'r unigolyn gysylltu â'r Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr, a fydd yn gallu rhoi cyngor. (Darllenwch 'Cysylltiadau Defnyddiol' yng nghefn y llyfryn hwn.

### **Cam 2 (Cwyn Ffurfiol)**

Os na fu modd datrys y materion yn ystod Cam 1, dylid llenwi Ffurflen Gwyno/Adborth Cwsmeriaid – gellir cael copi ar y Porth Dysgwyr ac ar wefan y Coleg. Bydd unigolion sydd eisoes yn astudio yn y coleg yn cael eu holi er mwyn gwneud yn siŵr eu bod wedi dilyn y drefn briodol cyn cofnodi cwyn ffurfiol, h.y. Cam 1 uchod.

Bydd y gŵyn yn cael ei chyflwyno'n electronig a'i hanfon (yn awtomatig) at yr ARWEINYDD enwebedig, fel y bo'n briodol:

- ❖ **Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran berthnasol:** Pryderon yn ymwneud â chyfleusterau'r campws a phryderon yn ymwneud â chyflwyno cwrs Addysg Uwch ac ansawdd y profiad.
- ❖ **Y Cyfarwyddwr Ansawdd a Phrofiad Dysgwyr:** Pryderon yn ymwneud â materion sy'n berthnasol i'r Coleg yn gyffredinol, yn cynnwys cwynion yn ymwneud â chydymffurfio â safonau darparu gwasanaeth yn y Gymraeg.

Bydd ymateb awtomatig yn cael ei anfon i gydnabod bod y gŵyn wedi'i derbyn. Yna, bydd yr arweinydd yn bwrw golwg dros y gŵyn ac yn anfon cydnabyddiaeth (Atodiad C) o fewn 5 diwrnod gwaith, gan nodi'r canlynol:

- ❖ Y rheolwr a fydd yn delio â'r gŵyn.
- ❖ Sut yr ymdrinnir â'r gŵyn.
- ❖ Pryd y gellir disgwyl cael ymateb llawn (o fewn 15 diwrnod o leiaf o dderbyn y gŵyn).

Os na allwn ymateb o fewn y cyfnod hwn, byddwn yn ysgrifennu i esbonio'r rhesymau dros yr oedi ac yn nodi pryd y gellir disgwyl ateb. Bydd ymateb llawn yn cael ei gyflwyno'n ysgrifenedig.

Yn achos cwynion 'oddi ar y system' (e.e. ar lafar, dros y ffôn, ar y cyfryngau cymdeithasol), bydd y gŵyn yn cael ei chofnodi ar y porth cwynion gan yr Arweinydd enwebedig a bydd yn cael ei phrosesu'n briodol.

Rydym yn anelu at ddatrys unrhyw bryderon yn ddi-oed ac yn ôl safon uchel. Fodd bynnag, os na fydd yr unigolyn yn fodlon â chanlyniad Cam 2, rhaid cyflwyno apêl (Cam 3) o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn ymateb Cam 2.

### Cam 3 (Apelio)

Rhaid cyflwyno Apêl yn ysgrifenedig i'r Pennaeth o fewn 15 diwrnod gwaith o ddyddiad ein hymateb Cam 2. Bydd penderfyniad y Pennaeth yn derfynol.

Dim ond pan fydd yr amodau canlynol wedi'u bodloni y bydd ceisiadau i apelio yn cael eu hystyried:

- ❖ Gellir cyflwyno tystiolaeth newydd na chyflwynwyd mohoni i'r rheolwr yn ystod Cam 2 a/neu
- ❖ Ni chafodd yr ymchwiliad ei gynnal yn deg neu'n drylwyr, a/neu ni chafodd y casgliadau eu profi gan y dystiolaeth.

Os yw'r Pennaeth yn fodlon fod y naill amod neu'r llall yn berthnasol, bydd ymchwiliad pellach yn cael ei gynnal. Bydd yr unigolyn yn cael gwybod beth fydd canlyniad yr ymchwiliad yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn yr Apêl.

**Sylwer:** Os yw'r gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r Pennaeth, dylid ei hanfon yn syth at: Y Swyddog Llywodraethu, Campws Brynbuga, Brynbuga, NP15 1XJ.

**Pryderus o hyd:** Os yw'r unigolyn yn dal i fod yn bryderus ar ôl dihybyddu'r gweithdrefnau Cwyno ac Apelio a restrir uchod, ac os yw'r dysgwr yn astudio cwrs Addysg Uwch ac yn cael cyllid cymorth i fyfyrwyr gan Lywodraeth Cymru, darllenwch Atodiad CH.

Byddwch yn ymwybodol fod gan y coleg Bolisi Honiadau Dienw. Gellir dod o hyd iddo yn y Blwch Polisi ar fewnrwyd y coleg.

### Cwynion Maleisus

Pan fo'r Coleg wedi ymchwilio i gŵyn a phan ddaw i'r casgliad fod y gŵyn yn faleisus, mae'r Coleg yn cadw'r hawl i ystyried cymryd camau yn erbyn yr achwynydd os oes datganiadau a/neu honiadau ffug wedi'u gwneud.

Pan fo'n debygol fod dysgwr yn y Coleg wedi gwneud datganiadau a/neu honiadau ffug yn erbyn y Coleg neu ei staff, yna efallai y gellir ymdrin â'r mater ymhellach dan y Polisi Disgyblu Dysgwyr.

### Monitro a chofnodi cwynion

Bydd yr holl gwynion yn cael eu cofnodi, eu holrhain a'u rheoli gan yr Arweinwyr Enwebedig a restrir yng Ngham 2 (Cwyn Ffurfiol) uchod.

Bydd nifer a natur y cwynion yn cael eu cofnodi a'u monitro gan y Tîm Ansawdd ac yn cael eu defnyddio fel sail ar gyfer Adroddiad Cwynion tymhorol. Nodir nifer a natur y cwynion a chyflwynir yr wybodaeth i Dîm Uwch-reolwyr y Coleg. Yna, bydd yr adroddiadau hyn yn sail i Adroddiad Cwynion Blynyddol a gyflwynir i'r Gorfforaeth gan y Dirprwy Bennaeth (Cwricwlwm ac Ansawdd).

Bydd y Tîm Ansawdd yn anfon holiadur er mwyn gweld beth yw barn yr achwynydd ynglŷn â'i brofiad o'r weithdrefn gwyno. Bydd yr adborth a fydd yn deillio o'r holiaduron yn cael ei

gynnwys yn yr adroddiadau cwynion tymhorol a blynyddol, a chaiff ei ddefnyddio i wella'r weithdrefn pa bryd bynnag y bo modd.

## Hyfforddiant

Bydd hyfforddiant yn cael ei roi i Arweinwyr enwebedig bob blwyddyn, er mwyn sicrhau y rhoddir dull cyson ar waith wrth ymdrin â'r gweithdrefnau cwyno ac er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu deall.

## Dysgu ar sail cwynion

Cyn gynted ag y bo modd ar ôl cau'r gŵyn, bydd y rheolwr a fu'n delio â'r gŵyn yn rhoi gwybod i'r achwynydd a staff yr ysgol neu'r adran berthnasol beth yw casgliadau'r ymchwiliad, ynghyd ag unrhyw argymhellion. Fan leiaf, bydd y coleg yn gwneud y canlynol:

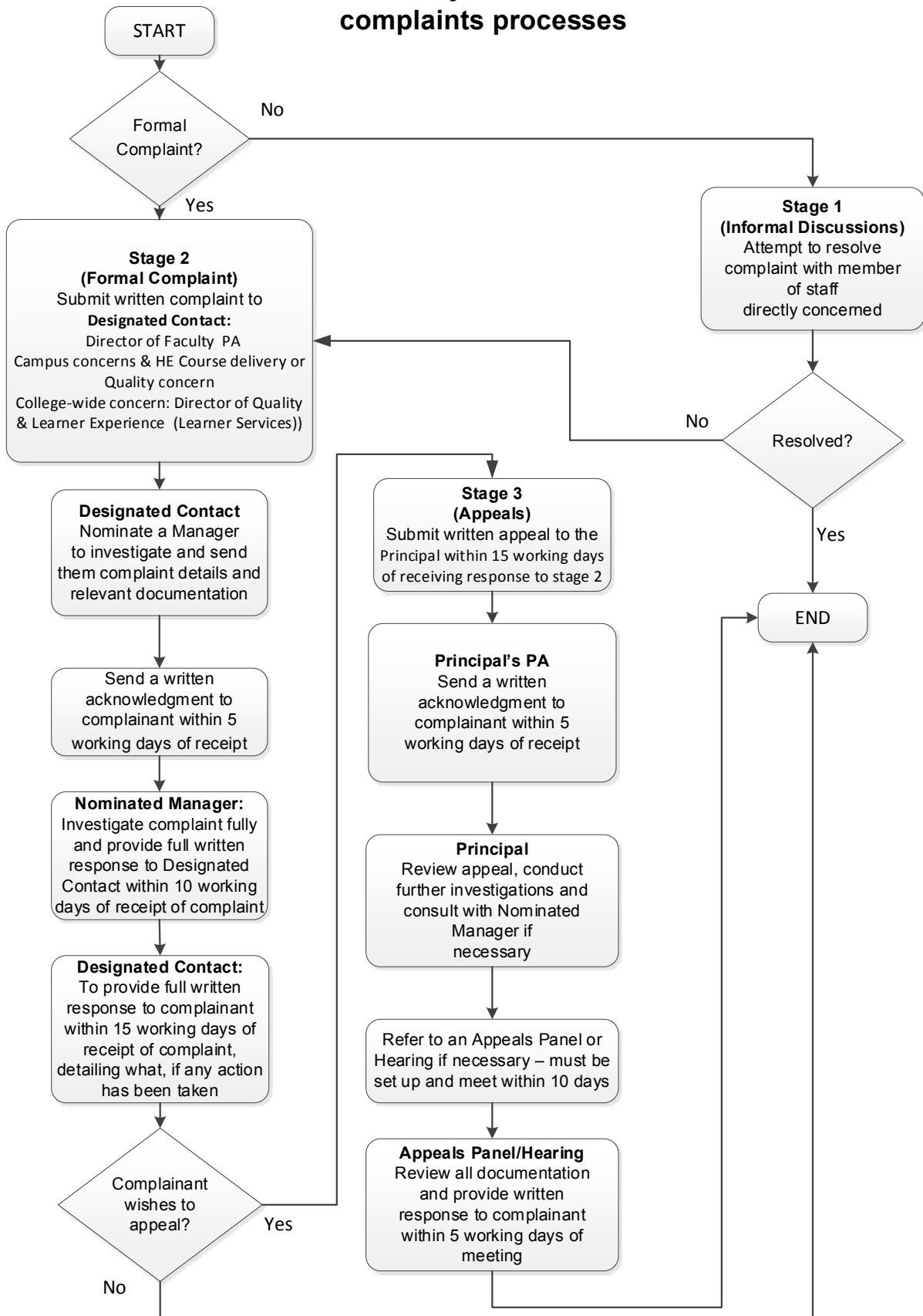
- ❖ Defnyddio themâu a data cwynion i ddod o hyd i achosion sylfaenol y cwynion
- ❖ Cymryd camau i leihau'r perygl y bydd yr un peth yn digwydd eto
- ❖ Cofnodi manylion y camau unioni yn y ffeil cwynion
- ❖ Adolygu adroddiadau perfformiad cwynion yn systematig er mwyn gwella darpariaeth gwasanaethau.

## Cael help i gyflwyno eich cwyn

Deallwn na fydd modd i rai pobl gyflwyno cwyn eu hunain, neu y byddant yn amharod i wneud hynny. Rydym yn fodlon derbyn cwynion gan rywun a all weithredu fel cynrychiolydd ar ran yr unigolyn sy'n anfodlon â'r gwasanaeth. Gallwn dderbyn cwynion gan gyfaill neu berthynas, os ydynt wedi cael caniatâd i gwyno ar ran yr unigolyn.

Rydym wedi ymrwmo i'w gwneud yn hwylus i bawb ddefnyddio ein gwasanaethau. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb, byddwn bob amser yn sicrhau ein bod yn cyflwyno addasiadau rhesymol er mwyn helpu unigolion i gael mynediad at, a defnyddio, ein gwasanaethau. Gellir cyflwyno'r wybodaeth hon mewn ieithoedd a ffurfiau eraill, fel ffont mawr neu Braille. Cysylltwch â Gwasanaethau Dysgwyr ar y campws, neu â'r Cysylltiadau Dynodedig a nodir yng Ngham 2 uchod.

## Summary Flowchart of complaints processes





## Cysylltiadau Defnyddiol:

Y Gyfadrn (Astudiaethau Creadigol a Thechnegol)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadrn	01495 333003	<a href="mailto:Catherine.cross@coleggwent.ac.uk">Catherine.cross@coleggwent.ac.uk</a>
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333211	<a href="mailto:BGLZHOLS@coleggwent.ac.uk">BGLZHOLS@coleggwent.ac.uk</a>

Y Gyfadrn (Menter ac Astudiaethau Academaidd)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadrn	01495 333356	<a href="mailto:Michelle.pike@coleggwent.ac.uk">Michelle.pike@coleggwent.ac.uk</a>
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333440	<a href="mailto:CrosskeysHOLS@coleggwent.ac.uk">CrosskeysHOLS@coleggwent.ac.uk</a>

Y Gyfadrn (Astudiaethau Gofal a Chymunedol)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadrn	01495 333322/	<a href="mailto:meg.wright@coleggwent.ac.uk">meg.wright@coleggwent.ac.uk</a>
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 3333019/	<a href="mailto:PontypoolUskHOLS@coleggwent.ac.uk">PontypoolUskHOLS@coleggwent.ac.uk</a>

<u>Materion yn ymwneud â'r Coleg yn gyffredinol</u>	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cyfarwyddwr Ansawdd a Phrofiad Dysgwyr	01495 333041	<a href="mailto:LSSDirector@coleggwent.ac.uk">LSSDirector@coleggwent.ac.uk</a>

<u>Apeliadau</u>	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol y Pennaeth	01495 333532	<a href="mailto:PrincipalsPA@coleggwent.ac.uk">PrincipalsPA@coleggwent.ac.uk</a>

Anfonwch unrhyw apeliadau ysgrifenedig at: **Y Pennaeth, Campws Brynbuga, Y Rhaeadr, Brynbuga, NP15 1XJ**

## Ffurflen Gwyno/Adborth Cwsmeriaid

### Hollol Gyfrinachol

Os ydych yn astudio yn y coleg yn barod:

A ydych wedi trafod y mater gyda'ch tiwtor neu eich athro? Os ydych wedi gwneud hyn, ac os ydych yn dal i fod yn anfodlon gyda'r ffordd yr ymdriniwyd â'r mater, defnyddiwch y ffurflen adborth hon.

Enw:			
Cyfeiriad:			
Rhif ffôn:			
Cwrs:		Rhif adnabod y dysgwr:	
Campws:		Math o astudiaeth:	Llawn Amser; Rhan Amser; Addysg Uwch, Dysgu Seiliedig ar Waith, Addysg Gymunedol, Arall

Manylion y gŵyn:

***Nodwch gymaint o fanylion â phosibl, e.e. cymaint ag y gallwch am yr hyn a aeth o'i le a sut yr ydych eisiau inni ddatrys y mater***

A ydych wedi llenwi popeth?

**CLICIWCH YMA I ANFON**

## ATODIAD A

### Mathau o gwynion – enghreifftiau

- ❖ Methiant o ran darparu gwasanaeth, neu ddarparu gwasanaeth o ansawdd neu safon annigonol
- ❖ Y broses dderbyn
- ❖ Y broses ddisgyblu
- ❖ Cais am wasanaeth neu wybodaeth, nad ydym wedi ei ateb na chymryd unrhyw gamau yn ei gylch
- ❖ Ein polisïau
- ❖ Gwybodaeth anghywir am raglenni academiaidd neu ein gwasanaethau
- ❖ Ansawdd ac argaeledd cyfleusterau ac adnoddau dysgu
- ❖ Hygyrchedd ein hadeiladau neu ein gwasanaethau
- ❖ Ymddygiad dysgwr, aelod o staff neu gontractwr
- ❖ Agwedd aelod o staff neu gontractwr, neu'r modd y cawsoch eich trin ganddynt
- ❖ Anghytuno â phenderfyniad lle na allwch ddefnyddio gweithdrefn arall, e.e. apelio
- ❖ Methiant o'n rhan ni i ddilyn y broses weinyddol briodol

Efallai y bydd eich cwyn yn cynnwys mwy nag un o wasanaethau'r coleg, neu efallai y bydd yn ymwneud â rhywun sy'n gweithio ar ein rhan, fel contractwr.

Nid ydym yn ystyried popeth fel cwyn, naill ai gan mai ceisiadau ydynt neu oherwydd bod gennym bolisïau a gweithdrefnau eraill ar gyfer delio â nhw. Mae'r rhain yn cynnwys:

- ❖ Cais am wybodaeth neu esboniad o bolisi neu arfer
- ❖ Anghytuno â phenderfyniad academiaidd
- ❖ Hawlio iawndal yn erbyn y coleg
- ❖ Materion sydd yn nwylo'r llysoedd neu faterion y mae llys neu dribiwnlys eisoes wedi delio â nhw
- ❖ Anghytuno â phenderfyniad lle y ceir hawl i apelio, e.e. Polisi Apelio Dysgwyr
- ❖ Cais am wybodaeth dan y Ddeddf Diogelu Data neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth
- ❖ Cwyn gan aelod o staff
- ❖ Ymgais i gael y coleg i agor neu ailystyried cwyn yr ydym wedi'i chau neu wedi cyflwyno ein penderfyniad terfynol yn ei chylch.

Os bydd modd i weithdrefnau eraill neu hawliau eraill i apelio eich helpu i ddatrys eich pryderon, byddwn yn rhoi gwybodaeth a chyingor i'ch helpu.

## ATODIAD B

**Meini Prawf Coch-Melyn-Gwyrdd: Gwahaniaethu rhwng cwynion difrifol a chwynion nad ydynt yn ddifrifol**

Statws	Meini prawf	Enghraifft o gŵyn/pryder
Coch	Materion difrifol lle y mae angen cynnal ymchwiliad llawn a rhai sy'n debygol o effeithio ar enw da'r coleg, neu lle y mae'r gŵyn yn arwain at niwed na ellir mo'i unioni i'r berthynas rhwng coleg/cwsmer a/neu ddysgwr/cyfoed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trosedd gasineb</li> <li>Aflonyddu rhywiol</li> <li>Bwlio systematig parhaus neu fwlio mwy difrifol ei natur</li> <li>Bygythiadau/iaith ddifriol</li> <li>Cario arfau ymosodol</li> <li>Bod dan ddylanwad cyffuriau (yn cynnwys alcohol), meddu ar gyffuriau, neu brynu neu werthu cyffuriau ar safle'r coleg</li> </ul>
Melyn	Materion y mae angen ymchwilio ymhellach iddynt ac sy'n debygol o gael effaith negyddol ar brofiad y cwsmer, e.e. lle y mae'r coleg yn methu neu'n parhau i fethu â darparu gwasanaeth o safon dderbyniol, neu pan mae ymddygiad dysgwr/staff yn peri pryder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Staff anghymwynasgar a gwasanaeth gwael i gwsmeriaid</li> <li>Dysgwr yn gwrthod cofrestru</li> <li>Heb anfon gwahoddiad i gofrestru</li> <li>Heb gyflwyno arholiad dysgwr i'w ailfarcio</li> <li>Dysgwr yn methu â symud ymlaen i L3, heb esboniad digonol</li> <li>Camddealltwriaeth rhwng dysgwr a darlithydd yn ymwneud ag ymddygiad staff yn yr ystafell ddosbarth</li> </ul>
Gwyrdd	Mân faterion sy'n debygol o gael fawr ddim effaith ar brofiad y cwsmer, a rhai sy'n syml ac yn hawdd eu datrys, heb fod angen ymchwilio fawr ddim, neu ddim o gwbl	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canslo darlithoedd neu dripiâu</li> <li>Car dysgwr wedi'i gau i mewn yn y maes parcio</li> <li>Bws wedi peidio â stopio ar y campws</li> <li>Heb ymateb i'r cais cyntaf am wybodaeth grant</li> <li>Dryswch ynghylch lefel y dosbarth i'w fynychu</li> <li>Dryswch ynghylch amserlenni ac ystafelloedd</li> </ul>

**Sylwer:** Mae 'cwsmer' yn golygu darpar ddysgwyr, dysgwyr, rhieni, cyflogwyr, y cyhoedd a rhanddeiliaid eraill.

## ATODIAD C

### Cydnabod cwyn

Annwyl (enw cyntaf)

Cyfeirnod y Gŵyn: (Cyf CRM)

Diolch am dynnu fy sylw at eich pryderon – derbyniais i nhw ar (diwrnod/dyddiad). Hoffwn eich sicrhau y byddwn yn ymchwilio i'r mater yn ddi-oed ac yn drylwyr.

(*Enw/teitl*) yw'r rheolwr a fydd yn ymchwilio i'ch pryder. Bydd yn cyflwyno ymateb llawn ichi erbyn (*Dyddiad: 15 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn*). Os na allwn ymateb o fewn yr amser hwn, byddwn yn ysgrifennu atoch unwaith eto i esbonio'r rheswm dros yr oedi ac i gadarnhau pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Mae'r coleg yn ddiolchgar am adborth o bob math, oherwydd rydym yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaethau.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os dymunwch drafod eich pryderon, mae croeso ichi gysylltu â mi.

Yn gywir,

### Ymestyn y cyfnod 15 diwrnod i ymateb i gŵyn

Annwyl (enw cyntaf)

Cyfeirnod y Gŵyn: (Cyf CRM)

Rwy'n ysgrifennu atoch i roi gwybod ichi na allwn roi ymateb llawn ichi tan (*dyddiad*) oherwydd y canlynol:

- Rheswm 1
- Rheswm 2

Hoffwn ymddiheuro am hyn a diolch ichi am eich amynedd. Os hoffech drafod eich pryderon ymhellach, mae croeso ichi gysylltu â mi.

Yn gywir,

## ATODIAD CH

**Pryderus o hyd:** Os ydych yn dal i fod yn bryderus ar ôl dihysbyddu'r gweithdrefnau Cwyno ac Apelio a restrir uchod, gallwch anfon eich cwyn at y canlynol:

### **Dysgwyr Addysg Uwch\* sy'n cael cyllid cymorth i fyfyrwyr gan Lywodraeth Cymru**

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol [OIA – HE](#) – ar gyfer myfyrwyr mewn rhaglenni addysg uwch

I gael mwy o wybodaeth am fynd ar drywydd cwyn trwy gyfrwng Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol, dilynwch y ddolen isod:

[OIA - HE – Can you complain to us?](#)

**Sylwer:** Bydd angen llunio Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (Atodiad D) ar gyfer unrhyw ddysgwr Addysg Uwch sy'n dymuno cyflwyno apêl i Gynllun Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. Rhaid iddo fod wedi'i ddyddio yn y deuddeg mis diwethaf. Ni fydd rheolau Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn ystyried cwynion yn ymwneud â derbyniadau a barn academaidd, cwynion na chânt eu cyflwyno o fewn yr amserlen benodedig, na chwynion yn ymwneud â materion nad ydynt yn effeithio mewn gwirionedd ar y dysgwr fel dysgwr.

## ATODIAD D

### Templed Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Sylwer – gellir addasu'r ffurf i gwrdd â sefyllfa unigol yr achwynydd, cyn belled â bod y pwyntiau allweddol isod yn cael eu cynnwys.

Annwyl [*Enw'r achwynydd*]

#### Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Mae'r llythyr hwn yn cadarnhau bod gweithdrefnau mewnol [*enw'r darparwr addysg uwch*] mewn perthynas â'ch cwyn / apêl *ac ati\** ynghylch [*rhoch ddisgrifiad*] wedi'u cwblhau.

Y materion a godwyd yn eich cwyn / apêl *ac ati\** oedd [*manylion*].

Y materion a ystyriwyd mewn perthynas â'ch cwyn / apêl *ac ati* oedd\*: [*crynodeb byr o'r gwyn ac ati*].

Penderfyniad terfynol [*enw'r darparwr addysg uwch*] yw\* [*manylion*] oherwydd [*rhesymau*].

Y gweithdrefnau / rheoliadau a roddwyd ar waith oedd\*: [*manylion a dyddiad fel y'u rhoddwyd i fanc rheoliadau electronig Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol*].

Mae [*enw'r darparwr*] yn arddel y cynllun annibynnol ar gyfer adolygu cwynion gan fyfyrwyr. Os ydych yn anfodlon â'r canlyniad, efallai y bydd modd ichi ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch am gael adolygu *eich cwyn / apêl ac ati\**, cyn belled â bod y gwyn a roddwch gerbron Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn gymwys dan ei Rheolau.

Os penderfynwch gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol, rhaid i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol dderbyn eich Ffurflen Gwyno o fewn 12 mis i ddyddiad y llythyr hwn – hynny yw, rhaid i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ei derbyn ar neu cyn [*dyddiad – e.e. os mai dyddiad y Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yw 9 Gorffennaf 2015, yna dylid nodi 9 Gorffennaf 2016 yma*].

[*Yma, nodwch unrhyw ffactorau y gŵyr y darparwr amdanynt sy'n golygu ei bod yn arbennig o bwysig i'r myfyriwr gyflwyno'r gwyn yn ddi-oed.*]

Gallwch lenwi ffurflen gwyno Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar-lein neu lawrlwytho copi oddi ar wefan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. <http://oiahe.org.uk/making-a-complaint-to-the-oia/oia-complaint-form.aspx>. Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol wedi cyhoeddi *An Introduction to the OIA Scheme for Students*, y gellir ei lawrlwytho oddi ar [http://oiahe.org.uk/media/42715/oia\\_intro\\_leaflet\\_16pp.pdf](http://oiahe.org.uk/media/42715/oia_intro_leaflet_16pp.pdf). Fel arall, gallwch ffonio Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol, neu ysgrifennu ati, i ofyn am ffurflen. Dylech anfon copi o'r llythyr hwn at Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol gyda'ch Ffurflen Gwyno.

Gallwch gael canllawiau ar gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol a chanllawiau ar gyflwyno'r Ffurflen Gwyno ar wefan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol <http://www.oiahe.org.uk/making-a-complaint-to-the-oia.aspx>. Efallai hefyd yr hoffech geisio cyngor gan Undeb y Myfyriwyr ynghylch mynd â'ch cwyn gerbron Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol.

Sylwer: fel arfer, dim ond materion y mae gweithdrefnau mewnol y darparwr wedi delio â nhw y bydd Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn eu hadolygu.

Yn gywir,

[Llofnodwr awdurdodedig]