



## GWEITHDREFN A PHOLISI CWYNO

Dyddiad cwblhau Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb:	Medi 2019
Cymeradwywyd gan:	Tîm Rheoli'r Coleg
Dyddiad cymeradwyo:	14 Hydref 2019
Awdur:	Cyfarwyddwr (Ansawdd a Phrofiad Dysgwyr)
Dyddiad adolygu:	Medi 2022

Cyhoeddwyd:	Gwefan	Mewnwyd	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

## POLISI CWYNO

### 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.

Mae darparu gwasanaeth o ansawdd uchel yn bwysig. Mae rheoli cwynion ffurfiol yn un dull o blith llawer a ddefnyddiwn i wella profiad ein cwsmeriaid. 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 A CHWMPAS

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 anffodlonrwydd 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.

Mae'r Polisi hwn yn cwmpasu cwynion gan ddarparu ddysgwyr, dysgwyr, rhieni, cyflogwyr, y cyhoedd a rhanddeiliaid eraill, ac mae'n ymdrin â phob agwedd ar weithgareddau'r coleg, e.e. cyrsiau addysg bellach ac addysg uwch, dysgu seiliedig ar waith, cyrsiau masnachol ac addysg gymunedol. Mae'r gweithdrefnau'n ymdrin â phob agwedd ar ein gwasanaethau, yn cynnwys addysgu a hyfforddi, gwasanaethau cymorth, cyngor a chanllawiau, a chyfleusterau'r coleg, pan fo achwynydd/achwynwyr yn teimlo eu bod wedi'u trin yn annheg neu'n amhriodol, neu'n teimlo nad yw'r 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 yn y ddogfen **Polisi a Gweithdrefnau Apelio Dysgwyr** – gweler <http://learners.colegwent.ac.uk/>. Ymhellach, gall y dysgwyr droi at bolisi'r corff dyfarnu priodol ar asesu a chydymffurfio.

### EIN HADDEWID:

- ❖ Hyrwyddo ein Gweithdrefn a'n Polisi Cwyno 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 pan fo hynny'n briodol 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.

## **DYSGWYR SY'N ASTUDIO CYRSIAU ADDYSG UWCH TRWY GYTUNDEB MASNACHFRAINT Â PHRIFYSGOL**

(Prifysgol De Cymru, Prifysgol Caerwrangon, Prifysgol Aberystwyth)

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

- ❖ 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.

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 Arweinwyr 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 bydd yr unigolyn yn ansicr, dylai 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. Gofynnir i unigolion sydd eisoes yn astudio yn y coleg a ydynt 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 at yr ARWEINYDD enwebedig fel y bo'n briodol, er enghraifft:

- ❖ **Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran berthnasol:** Pryderon yn ymwneud â'r cwricwlwm, addysgu neu ddysgu
- ❖ **Pennaeth Dwyieithrwydd a Dysgu Cymunedol:** Pryderon yn ymwneud ag Addysg Gymunedol
- ❖ **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
- ❖ **Cyfarwyddwr Ymgysylltu Allanol:** Pryderon yn ymwneud â dysgu seiliedig ar waith

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 all y coleg ymateb o fewn y cyfnod hwn, bydd yr ARWEINYDD 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 perthnasol, a bydd yn cael ei phrosesu'n briodol.

Mae'r coleg 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'n 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 yn ysgrifenedig beth fydd canlyniad yr ymchwiliad, a hynny 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 fyfyrwr gan Lywodraeth Cymru, darllenwch Atodiad CH.

## 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.

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 yn yr adroddiadau hyn, a chyflwynir yr wybodaeth i Dîm Uwch-reolwyr y Coleg. Bydd yr adroddiadau hyn yn sail i Adroddiad Cwynion Blynyddol a gyflwynir i'r Gorfforaeth gan y Dirprwy Bennaeth (Cwricwlwm ac Ansawdd).

Ar ôl ymdrin â'r gŵyn, bydd y Tîm Ansawdd yn anfon holiadur. Bwriad yr holiadur yw canfod barn yr achwynydd ynglŷn â'i brofiad o'r weithdrefn gwyno. Bydd yr adborth a fydd yn deillio o'r holiaduron hyn yn cael ei gynnwys yn yr adroddiadau cwynion blynyddol, a chaiff ei ddefnyddio i wella'r weithdrefn pa bryd bynnag y bo modd.

## 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**

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

Mae'r coleg wedi ymrwmo i hwyluso pobl i ddefnyddio'i wasanaethau. Yn unol â dyletswyddau cydraddoldeb, bydd y coleg bob amser yn sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu cyflwyno er mwyn helpu unigolion i gael mynediad at, a defnyddio, gwasanaethau'r coleg.

Gellir cyflwyno'r wybodaeth hon mewn ieithoedd a ffurfiau eraill, fel ffont mawr neu Braille. Cysylltwch â Gwasanaethau Dysgwyr ar y campws.

## 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 i ni 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'i ateb na chymryd unrhyw gamau yn ei gylch
- ❖ Ein polisïau
- ❖ Gwybodaeth anghywir am raglenni academaidd 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.

Ni chaiff popeth ei gategoreiddio 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 academaidd
- ❖ 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 chyngor 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, 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 ddysgwyr/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 dysgwyr/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 i chi 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 i chi 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 i chi na allwn roi ymateb llawn i chi tan (*dyddiad*) oherwydd y canlynol:

- Rheswm 1
- Rheswm 2

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

Yn gywir,

## ATODIAD CH

**Pryderus o hyd:** Os ydych yn dal i fod yn bryderus ar ôl dihybyddu'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: ar gyfer myfyrwyr mewn rhaglenni addysg uwch

<http://oiahe.org.uk/making-a-complaint-to-the-oia/how-to-make-a-complaint.aspx#>

\*Ni chaiff dysgwyr sy'n dilyn cyrsiau Addysg Uwch a ddyfernir gan gorff ac eithrio prifysgol eu cynnwys, e.e. cymwysterau HNC/D a ddyfernir gan Edexcel. Dylid cyfeirio dysgwyr sy'n dilyn y cyrsiau hyn at yr Adran Addysg a Sgiliau.

**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. Ni fydd rheolau Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn ystyried cwynion yn ymwneud â derbyniadau a barn academiaidd, 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 [*rhowch 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 gŵyn 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 i chi ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch am gael adolygu *eich cwyn / apêl ac ati\**, cyn belled â bod y gŵyn 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 gŵyn 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 Myfyrwyr 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]