Trefn Gwyno Myfyrwyr Addysg Uwch

Dyddiad cwblhau Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb:	Awst 2025
Cymeradwywyd gan:	Tîm Rheoli'r Coleg
Dyddiad cymeradwyo:	Awst 2025
Awdur:	Pennaeth Addysg Uwch
Dyddiad adolygu:	Awst 2027

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

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 gwarchodedig 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, Polisïau a Gweithdrefnau Prifysgol De Cymru
Ar gyfer Prifysgol Aberystwyth: Polisi Cwynion Prifysgol Aberystwyth
Ar gyfer Prifysgol Metropolitan Caerdydd Ein polisïau a'n gweithdrefnau

Hefyd, cysylltwch â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIAHE): 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 fasnachfraint ddilyn y broses apelio ar y dolenni uchod, er mwyn mynd at bolisïau 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 Cyrsiau, Tiwtoriaid Personol neu Hyfforddwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chyrsiau. 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:

- **Cynorthwyydd 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.

- **Y Brifysgol sy'n Bartner Dyfarnu:** Bydd pryderon yn ymwneud ag arferion a gweithdrefnau academaidd yn cael eu hanfon ymlaen at y Brifysgol Ddyfarnu berthnasol. Bydd y penderfyniad i atgyfeirio yn cael ei wneud gan y Pennaeth Addysg Uwch ac ymdrinnir â'r gŵyn yn unol â Pholisi Cwynion y Brifysgol.

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.
Os nad yw’r sawl sy’n cwyno yn fodlon â chanlyniad y penderfyniad, mae ganddynt yr hawl i gyflwyno eu cwyn trwy Broses Gwynion Sefydliad Addysg Uwch Sefydliadol i gael ei hystyried.

Cam 3 (Apelio)

Os nad yw’r achwynydd yn fodlon â chanlyniad y penderfyniad rhaid gwneud Apêl yn ysgrifenedig i’r Pennaeth o fewn 15 diwrnod gwaith i ddyddiad ein hymateb i Gam 2. Os yw’r gŵyn yn ymwneud â rhaglen a ddyfarnwyd gan SAU partner, bydd y caiff yr apêl ei chyflwyno i'r brifysgol sy'n dyfarnu a bydd yn mynd i mewn i'w gweithdrefn gwyno yng ngham 2. Bydd penderfyniad yr Apêl 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.
- Dyfernir y rhaglen astudio gan Brifysgol Bartner, fel Met Caerdydd.

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 dihysbyddu’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:

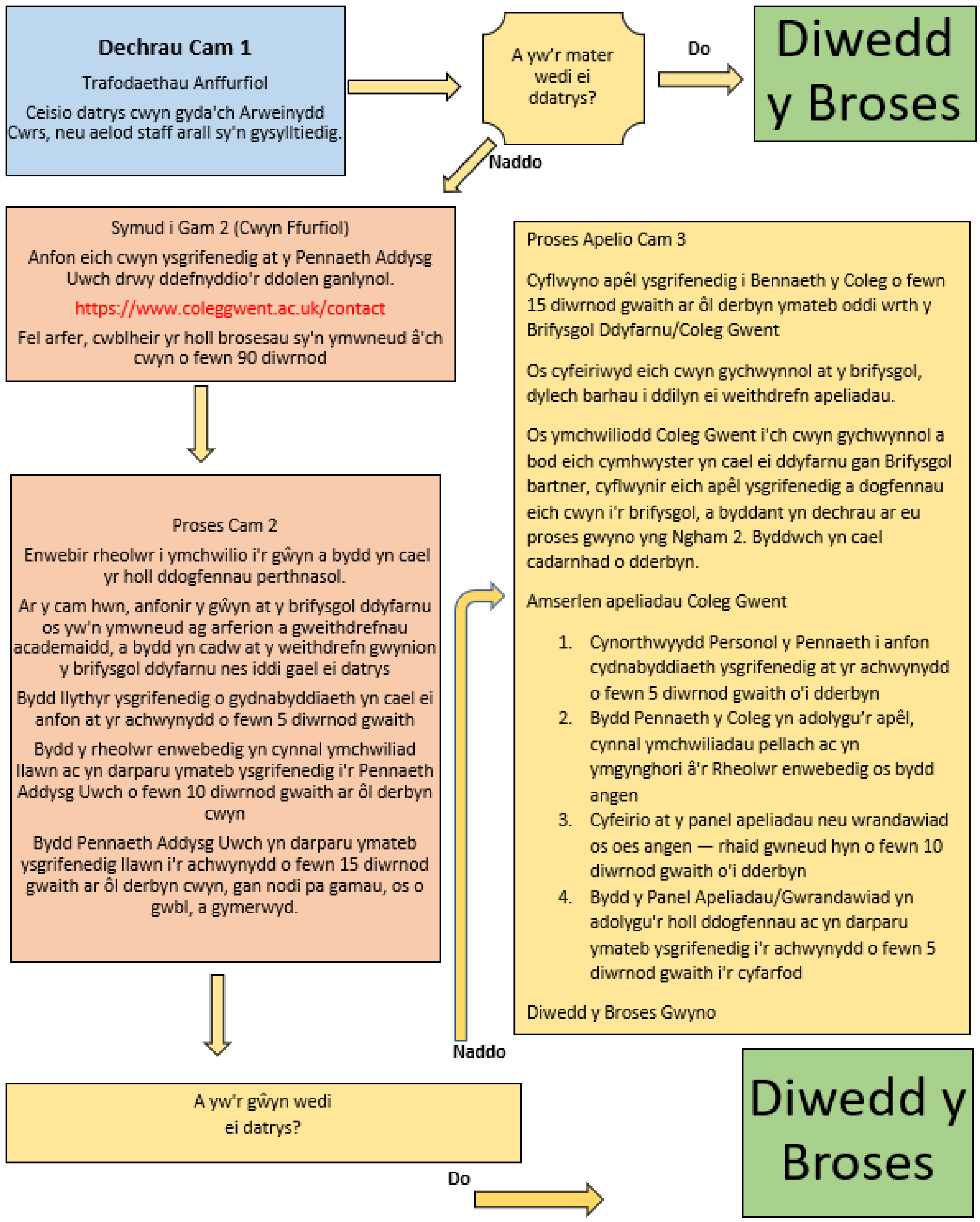
- Defnyddio themâu a data cwynion i ddod o hyd i achosion sylfaenol y cwynion
- Cymryd camau i leihau'r perygl y bydd yr un peth yn digwydd eto
- Cofnodi manylion y camau unioni yn y ffeil cwynion
- Adolygu adroddiadau perfformiad cwynion yn systematig er mwyn gwella darpariaeth gwasanaethau.

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 ymrwymo 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.

Proses Gwynion Addysg Uwch Coleg Gwent 23



Cysylltiadau Defnyddiol:

Y Gyfadran (Astudiaethau Creadigol a Thechnegol)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwyydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran	01495 333003	Catherine.cross@coleggwent.ac.uk
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333211	BGLZHOLS@coleggwent.ac.uk

Y Gyfadran (Menter ac Astudiaethau Academaidd)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwyydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran	01495 333356	Michelle.pike@coleggwent.ac.uk
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333440	CrosskeysHOLS@coleggwent.ac.uk

Y Gyfadran (Astudiaethau Gofal a Chymunedol)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwyydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran	01495 333322/	meg.wright@coleggwent.ac.uk
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 3333019/	PontypoolUskHOLS@coleggwent.ac.uk

Materion yn ymwneud â'r Coleg yn gyffredinol	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cyfarwyddwr Ansawdd a Phrofiad Dysgwyr	01495 333041	LSSDirector@coleggwent.ac.uk

Apeliadau	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwyydd Personol y Pennaeth	01495 333532	**PrincipalsPA@coleggwent.ac.uk**

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

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 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.

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 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 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**	• **Trosedd gasineb** • **Aflonyddu rhywiol** • **Bwlio systematig parhaus neu fwlio mwy difrifol ei natur** • **Bygythiadau/iaith ddifrïol** • **Cario arfau ymosodol** • **Bod dan ddylanwad cyffuriau (yn cynnwys alcohol), meddu ar gyffuriau, neu brynu neu werthu cyffuriau ar safle'r coleg**

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**	• **Staff anghymwynasgar a gwasanaeth gwael i gwsmeriaid** • • • • **Dysgwr yn gwrthod cofrestru Heb anfon gwahoddiad i gofrestru** • **Heb gyflwyno arholiad dysgwr i'w ailfarcio Dysgwr yn methu â symud ymlaen i L3, heb esboniad digonol Camddealltwriaeth rhwng dysgwr a darlithydd yn ymwneud ag ymddygiad staff yn yr ystafell ddosbarth**
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**	• **Canslo darlithoedd neu dripiau** • **Car dysgwr wedi'i gau i mewn yn y maes parcio** • **Bws wedi peidio â stopio ar y campws Heb ymateb i'r cais cyntaf am** • **wybodaeth grant** • **Dryswch ynghylch lefel y dosbarth i'w fynychu** • **Dryswch ynghylch amserlenni ac ystafelloedd**

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:

<u>Dysgwyr Addysg Uwch* sy'n cael cyllid cymorth i fyfyrwyr gan Lywodraeth Cymru</u>

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 [*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 ichi 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-complaintform.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. 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-complainttotheoia.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]