

<b>Teitl:</b> <b>Title:</b>	Polisi Cwynion, Pryderon a Chanmoliaethau	
<b>Fersiwn:</b> <b>Version</b>	F2	
<b>I bwy mae'r Polisi hwn yn berthnasol?</b> <b>Who does this Policy Relate to?</b>	Myfyrwyr / Staff / Myfyrwyr a Staff / Arall (rhowch fanylion) Students, Parents & Guardians, Staff, Other (detail)	

**Cydraddoldeb ac Amrywiaeth / Equality & Diversity**

Dolen at Gam 1 Asesu Effaith (ar Gydraddoldeb a'r Gymraeg): / Impact Assessment Stage 1 (Equality & Welsh) link:	<a href="#">AEG Cam 1</a>
<i>Effaith ar yr Iaith Gymraeg</i>  <i>Mae asesiad effaith wedi'i gynnal ar y polisi hwn i ystyried ei effaith ar yr Iaith Gymraeg yn unol â Safonau'r Gymraeg (94-104) a Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011.</i>	<i>Welsh Language Impact</i> An impact assessment has been carried out on this policy to consider its effect on the Welsh Language in accordance with the Welsh Language Standards (94-104) and the Welsh Language (Wales) Measure 2011.

**Adolygu a Chymeradwyo / Review and Approval**

<b>Perchennog y Ddogfen:</b> <b>Document Owner:</b>	<i>Teitl swydd / Job title</i> Dirprwy Brif Weithredwr - Profiadau Pobl a Diwylliant		
<b>Ymgynghoriad/</b> <b>Consultation:</b>	<i>Rhestrwch nhw / Please list</i> <i>Uwch Dîm Rheoli</i>		
<b>Dyddiad cymeradwyo/</b> <b>Date Approved:</b>	Cymeradwyaeth y Pwyllgor Mewnol e.e. Grŵp Diogelu / Internal Committee Approval e.g. Safeguarding Group	<i>Enw'r Grŵp a'r Dyddiad /</i> <i>UDRh (Pobl) 8 Mehefin 2021</i>	
	Pwyllgor Cyfathrebu a Diwylliant / Communications & Culture Committee:	<i>15 Mehefin 2021</i>	
	<b>Pwyllgorau'r Bwrdd / Board Committees:</b>	Pwyllgor Archwilio a Risg / Audit & Risk Committee:	-
		Pwyllgor Cwricwlwm a Safonau / Curriculum & Standards Committee	-
		Pwyllgor Cyllid, Pobl a Diwylliant / Finance, People & Culture Committee:	<i>Bwrdd Cyfan 23 Mehefin 2021</i>
Corff Llywodraethu / Governing Body:	<i>23 Mehefin 2021</i>		
<b>Dyddiad Adolygu:</b> <b>Review Date:</b>	30 Mehefin 2024		

Anfonwch y ddogfen wedi ei chymeradwyo i'w chyfieithu gan ddefnyddio'r [Ffurflen Cais Cyfieithu](#)  
Send approved document for Translation using the [Translation Request Form](#)

Rhifwch bob adran a pharagraff. Please number each section and paragraph

## Polisi Cwynion, Pryderon a Chanmoliaethau

### Tabl Cynnwys

1. Cyflwyniad	3
2. Cam 1: Codi Pryderon	3
3. Cam 2: Cwyn Anffurfiol	4
4. Cam 3: Cwyn Ffurfiol	4
5. Cam 4: Apêl	5
6. Adolygiad Annibynnol Allanol	5
7. Monitro ac Adolygu	6

## **1. Cyflwyniad**

- 1.1 Mae'r Coleg yn anelu at ddarparu profiad dysgu ysbrydoledig, pleserus a llwyddiannus i ddysgwyr gyflawni eu nodau. Mae'r Coleg yn gwerthfawrogi adborth a chanmoliaeth gan ein cwsmeriaid gan ei fod yn cefnogi ein gwaith o wella'r gwasanaethau rydym yn eu darparu'n barhaus gan alluogi i ni arddangos a rhannu arfer da ar draws y Coleg. Os hoffech roi unrhyw adborth i'r Coleg, cwblhewch ein [ffurflen adborth ar-lein](#). Yn unol â Safonau'r Gymraeg gallwch wneud cwyn yn Gymraeg neu Saesneg.
- 1.2 Fodd bynnag, rydym yn gwerthfawrogi fod rhai adegau pan nad ydych yn hollol hapus am ran o'r gwasanaeth a ddarparwyd gan neu ar ran y Coleg ac yn teimlo bod hyn wedi effeithio ar eich profiad yn y Coleg. Pwrpas y polisi hwn yw helpu ymdrin â'r achosion hynny.
- 1.3 Mae'r Coleg wedi ymrwymo at agoredrwydd, gonestrwydd ac atebolrwydd ac yn ceisio ymdrin â'i faterion mewn modd cyfrifol, gan ystyried anghenion cyrff cyllido a safonau sydd wedi'u gosod mewn bywyd cyhoeddus a nodir yn adroddiadau Pwyllgor Nolan. Os oes gennych amheuon go iawn o lwgrwobrwyo, neu mae'r gyfraith wedi cael ei thorri neu unrhyw ddrwgweithredu difrifol, dylech godi eich pryderon gyda'r Swyddog Llywodraethiant o dan Bolisi Chwythu'r Chwiban y Coleg.
- 1.4 Os hoffech apelio'r penderfyniad sydd wedi cael ei wneud sy'n ymwneud â chais i astudio un o'n rhaglenni Addysg Uwch dylech gyfeirio at Bolisi Derbyniadau AU am fanylion y broses Apeliadau.
- 1.5 Ni ddylai'r weithdrefn hon gael ei defnyddio er mwyn codi pryder neu gŵyn sy'n gysylltiedig â chanlyniadau perfformiad asesu a dyfarniadau academiaidd ac eithrio pan fydd cwyn am wasanaeth a ddarparwyd y mae'n rhaid ei ddatrys cyn y gellir gwneud penderfyniad apêl. Os ydych yn fyfyrwr AU ac yn dymuno apelio penderfyniad asesiad sy'n seiliedig ar eich cyrhaeddiad academiaidd neu gynnydd dylech gyfeirio at [Apeliadau Academiaidd ar gyfer Rhaglenni Addysg Uwch](#).
- 1.6 Disgwylir y gellir datrys y mwyafrif o bryderon a'r materion naill ai yng Ngham 1 neu Gam 2 y Weithdrefn hon. Fodd bynnag, pe bai mater difrifol yn cael ei godi gyda'r coleg, gellir penderfynu y dylid ystyried y mater ar unwaith o dan Gam 3 ffurfiol y Weithdrefn.

## **2. Cam 1 Codi Materion**

- 2.1 Os ydych yn anhapus gydag agwedd o'r gwasanaeth yr ydych wedi'i derbyn yn y Coleg, yn hytrach na gadael i'ch pryder fynd yn gŵyn, dylech geisio datrys y mater yn brydlon ac yn anffurfiol wrth naill ai siarad yn uniongyrchol gyda'r unigolyn sydd yn eich barn yn gyfrifol am eich anfodlonrwydd neu bryder am y gwasanaeth a ddarparwyd, neu tynnwch sylw goruchwyliwr/rheolwr y maes/gwasanaeth penodol at eich pryderon.
- 2.2 Os ydych yn fyfyrwr dylech godi eich pryderon yn uniongyrchol gyda'ch tiwtor/asesydd, eich Anogwr Cynnydd/neu unrhyw aelod o staff yr ydych yn teimlo'n gyfforddus yn siarad gyda nhw. Gallwch hefyd siarad gyda'r cynrychiolydd dosbarth a gofyn iddynt gynrychioli eich safbwyntiau trwy'r system llais myfyrwyr.

## **3. Cam 2: Cwyn Anffurfiol**

- 3.1 Os nad yw eich pryder wedi cael ei ddatrys yng Ngham 1 neu os ydych yn teimlo'n fodlon gyda'r ffordd y mae'r Coleg wedi ymdrin â'r mater, gallwch fynd â'ch cwyn at ail gam y Weithdrefn

Gwyno wrth gyflwyno ffurflen adborth ar-lein neu wrth gwblhau [ffurflen adborth](#) sydd ar gael yn nerbynfeydd y Coleg.

- 3.2 Wrth gwblhau'r ffurflen, dylech ddisgrifio natur y gŵyn ac os yw'n briodol, yr unigolyn yr ydych yn cwyno amdanynt.
- 3.3 Ar ôl cael y ffurflen, bydd y Coleg yn adolygu'r cynnwys ac yn penderfynu a fyddai Gweithdrefn Coleg arall yn fwy addas ar gyfer y mater yr ydych yn ei godi. Er enghraifft Diogelu neu Gamymddwyn os yw'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad dysgwr arall neu aelod o staff. Os bydd gweithdrefn arall yn cael ei defnyddio i ddatrys eich pryderon, byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig gydag eglurhad o'r broses sydd i'w ddilyn.
- 3.4 Os byddwn yn ymdrin â'ch pryderon o dan y weithdrefn hon, bydd y Ffurflen Adborth yn cael ei hanfon at reolwr priodol ar gyfer y maes yr ydych yn darparu'r adborth neu'r gŵyn amdano. Bydd y rheolwr perthnasol yn cysylltu gyda chi i drafod y mater, naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn **o fewn pum diwrnod gwaith**. Nodwch nad yw diwrnodau gweithio'r coleg yn cynnwys cyfnodau y tu allan i ddyddiadau'r tymor neu gyfnodau cau'r coleg.
- 3.5 Bydd gan y rheolwr sy'n ymdrin â'ch pryder yn ystod y cam hwn o'r weithdrefn yr awdurdod a'r doethineb i ystyried unrhyw opsiwn 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 unrhyw gamau pellach.

#### **4. Cam 3: Cwyn Ffurfiol**

- 4.1 Os ydych yn teimlo nad yw eich mater neu gŵyn wedi cael ei datrys yn foddhaol yn ystod Cam 2 y weithdrefn hon, gallwch wneud cais i drin â'r mater fel cwyn ffurfiol. Dylech gyflwyno eich cais yn ysgrifenedig i Bridgette Jones, Cymhorthydd Personol, Coleg Cambria, Ffordd Celstryr, Cei Connah, Glannau Dyfrdwy, Sir y Fflint, CH5 4BR neu e-bostiwch [bridgette.jones@cambria.ac.uk](mailto:bridgette.jones@cambria.ac.uk)
- 4.2 Ar ôl cael y gŵyn ffurfiol bydd y rheolwr priodol o'r Coleg yn cael ei bennu i ymgymryd ag ymchwiliad ffurfiol o'r ffeithiau sy'n ymwneud â'ch cwyn. Byddwch yn cael cydnabyddiaeth o'ch cwyn ac yn cael enw a manylion cyswllt y Rheolwr Ymchwiliadau **o fewn pum diwrnod gwaith**.
- 4.3 Efallai y bydd y Rheolwr Ymchwiliadau yn cysylltu gyda chi er mwyn cael rhagor o wybodaeth ac efallai'n gofyn i gyfarfod gyda chi er mwyn trafod manylion y gŵyn yn rhagor.
- 4.4 Fel arfer bydd y Rheolwr Ymchwiliadau yn rhoi ymateb ysgrifenedig ffurfiol i'ch cwyn i chi o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl y llythyr cydnabyddiaeth. Byddwn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod os yw'r ymateb wedi cael ei oedi.

#### **5. Cam 4: Apêl**

- 5.1 Os nad ydych yn fodlon gyda chanlyniad eich cwyn ffurfiol mae gennych yr hawl i apelio o dan Gam 4 y Weithdrefn Gwynion. Fodd bynnag, bydd yr hawl i apelio yn cael ei hystyried ar yr amod bod tystiolaeth newydd, nad oedd ar gael ar gam blaenorol neu lle mae'r achwynydd yn teimlo nad oedd yr archwiliad yn deg neu'n ddigon trylwyr, a/neu os nad oedd y canlyniad wedi'i gadarnhau gan y dystiolaeth.
- 5.2 Rhaid i'ch cwyn gael ei chyflwyno'n ysgrifenedig i Cath Sullivan, Dirprwy Brif Weithredwr, Profiadau Pobl a Diwylliant, Coleg Cambria, Ffordd Celstryr, Cei Connah, Glannau Dyfrdwy, Sir y Fflint, CH5 4BR neu e-bostiwch [cath.sullivan@cambria.ac.uk](mailto:cath.sullivan@cambria.ac.uk) o fewn 15 diwrnod o gael y canlyniad ffurfiol o dan Gam 3. Bydd eich apêl yn cael ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith.
- 5.3 Bydd y broses apêl yn cael ei benderfynu ar sail yr amgylchiadau; gall hyn gynnwys:
- adolygiad o'r broses ar bapur
  - cyfarfod gyda'r achwynydd
  - ystyried tystiolaeth newydd
  - dulliau gwahanol o ddatrys y mater
- 5.4 Fel arfer byddwn yn ysgrifennu atoch gyda chanlyniad eich apêl o fewn 15 diwrnod gwaith y Coleg. Byddwn yn ysgrifennu atoch i roi gwybod os nad ydym yn gallu rhoi canlyniad i chi o fewn yr amserlen hon. Mae hyn yn cynrychioli cam olaf Gweithdrefn Cwynion y Coleg.
- 5.5 Yn ddibynnol ar natur eich cwyn, os ydych yn parhau i fod yn anfodlon, efallai bod gennych yr hawl i fynd a'r mater drwy weithdrefn cwynion allanol. Os yw hyn yn berthnasol, bydd eich llythyr sy'n cynnwys y canlyniad terfynol gan y Coleg yn rhoi gwybodaeth i chi am y camau nesaf sy'n berthnasol i chi.
- 5.6 Os ydych yn fyfyrwr AU ac yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn ac mae'n bryder penodol am safon eich cyfleoedd dysgu, gallwch wneud cais am adolygiad o dan gam 4 Gweithdrefn Gwynion y Brifysgol Ddyfarnu. Mae'n rhaid i chi wneud hyn o fewn pymtheg diwrnod gwaith o gael ymateb terfynol y Coleg a rhaid cynnwys copi o'r ymateb hwnnw i ddangos eich bod wedi defnyddio pob gweithdrefn fewnol sydd gan y Coleg. Yn ystod casgliad y weithdrefn hon byddwch yn cael llythyr Cwblhau Gweithdrefnau gan y Brifysgol ddyfarnu, sy'n eich galluogi i gyfeirio eich cwyn at [Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol](#) os hoffech barhau a/neu ydych yn parhau i fod yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn.

## **6. Adolygiad Annibynnol Allanol**

- 6.1 Yn dibynnu ar natur y mater yr ydych wedi cwyno amdano efallai bod trywydd arall i fwrw ymlaen â'ch cwyn os ydych yn parhau i fod yn anfodlon.
- 6.2 Os ydych wedi gwneud cwyn sy'n ymwneud â'n Meithrinfeydd, Clwb i Blant neu ein Llety Preswyl (Llysfasi) sydd wedi'u cofrestru gydag Arolygiaeth Gofal Cymru ac rydych yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r canlyniad, gallwch gysylltu gydag [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#) sydd gyda'r pwerau cyfreithlon i archwilio cwynion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal yng Nghymru, neu [Arolygiaeth Gofal Cymru](#)'n uniongyrchol.

- 6.3 Os ydych wedi gwneud cwyn am ddiffyg cydymffurfiaeth y coleg gyda Safonau'r Gymraeg gallwch hefyd gwyno'n uniongyrchol at [Gomisiynydd y Gymraeg](#) sydd gyda'r pwerau cyfreithlon i ymdrin â chwynion o dan Fesur y Gymraeg 2011.

## **7. Monitro ac Adolygu**

- 7.1 Bydd yr holl gwynion, hyd yn oed os ydynt yn ddiennw neu'n cael eu tynnu'n ôl, a'r rhai sydd wedi'u datrys, yn cael eu cofnodi'n briodol. Mae cwynion yn cael eu gwneud yn ddiennw er mwyn dibenion cofnodi gan sicrhau bod yna gyfle i wella gwasanaethau'n seiliedig ar yr adborth a ddarparwyd. Mae adroddiad yn cael ei ystyried gan Uwch Dîm Rheoli'r Coleg ar adroddiad bob tymor gydag Adroddiad Blyneddol yn cael ei ystyried gan Fwrdd Llywodraethwyr y Coleg.
- 7.2 Bydd y Dirprwy Brif Weithredwr (Profiadau Pobl a Diwylliant) yn monitro gweithrediad y polisi hwn er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei gymhwyso a'i adolygu'n gyson ac yn deg bob tair blynedd.