Teitl: **Title:**	Polisi Cwynion, Pryderon a Chanmoliaethau
Fersiwn: **Version**	F4
I bwy mae'r Polisi hwn yn berthnasol? **Who does this Policy Relate to?**	Myfyrwyr / Staff / Myfyrwyr a Staff / Arall (rhowch fanylion) Myfyrwyr, Rhieni a Gwarcheidwaid, Aelodau o'r cyhoedd, staff.

Cydraddoldeb ac Amrywiaeth / Equality & Diversity

Dolen at Gam 1 Asesu Effaith (ar Gydraddoldeb a'r Gymraeg): / Impact Assessment Stage 1 (Equality & Welsh) link:	*AEG Cam 1* *EIA Stage 1*
Effaith ar yr Iaith Gymraeg *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.*	*Welsh Language Impact* 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

<table>
<tr><td>Perchennog y Ddogfen:
Document Owner:</td><td colspan="3">Teitl swydd / Job title
Dirprwy Brif Weithredwr (Profiadau Pobl a Diwylliant)</td></tr>
<tr><td>Ymgynghoriad/
Consultation:</td><td colspan="3">Rhestrwch nhw / Please list
Uwch Dîm Rheoli</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Dyddiad Cymeradwyo /
Date Approved</td><td colspan="2">Cymeradwyaeth y Pwyllgor Mewnol e.e. Grŵp Diogelu / Internal Committee Approval e.g. Safeguarding Group</td><td>Enw'r Grŵp a'r Dyddiad /</td></tr>
<tr><td colspan="2">Pwyllgor Cyfathrebu a Diwylliant /
Communications & Culture Committee:</td><td>3 Medi 2025</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Pwyllgorau'r Bwrdd /
Board Committees:</td><td>Pwyllgor Archwilio a Risg /
Audit & Risk Committee:</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Pwyllgor Cwricwlwm a Safonau /
Curriculum & Standards Committee</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Pwyllgor Cyllid, Pobl a Diwylliant /
Finance, People & Culture Committee:</td><td>13/11/2025</td></tr>
<tr><td colspan="2">Corff Llywodraethu / Governing Body:</td><td>10/12/2025</td></tr>
<tr><td>Dyddiad Adolygu:
Review Date:</td><td colspan="3">Mehefin 2028</td></tr>
</table>

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

Tabl Cynnwys

1.	Cyflwyniad	3
2.	Cam 1: Codi Materion	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
8.	Atodiad 1 Siart Llif Proses Cwynion	7

1. Cyflwyniad

1.1 Mae'r Coleg yn anelu at ddarparu profiad dysgu ysbrydoledig, pleserus a llwyddiannus sy'n galluogi dysgwyr i 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 ddarparu 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 efallai y bydd achosion lle nad ydych chi'n gwbl hapus am ran o'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan y coleg neu ar ran y coleg ac yn teimlo bod hyn wedi effeithio ar eich profiad yn y coleg. Pwrpas y polisi hwn yw helpu delio â'r achosion hynny.

1.3 Mae'r Coleg wedi ymrwymo i gynnal y safonau uchaf o ran tryloywder, uniondeb ac atebolrwydd. Mae hefyd yn anelu at reoli ei weithrediadau mewn modd cyfrifol, gan ystyried anghenion cyrff ariannu a safonau mewn bywyd cyhoeddus sydd wedi'u hamlinellu yn adroddiadau Pwyllgor Nolan. Os oes gennych chi amheuon go iawn o lwgrwobrwyo, neu fod y gyfraith wedi cael ei dorri 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 yn erbyn penderfyniad sydd wedi cael ei wneud sy'n ymwneud â chais i astudio un o'n rhaglenni Addysg Uwch dylech gyfeirio at y Polisi Derbyniadau AU am fanylion am y broses Apelio.

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 academaidd ac eithrio pan fydd cwyn am wasanaeth a ddarparwyd y mae'n rhaid ei ddatrys cyn y gellir gwneud penderfyniad apêl. Os ydych yn fyfyriwr AU ac yn dymuno apelio yn erbyn penderfyniad asesiad sy'n seiliedig ar eich cyrhaeddiad academaidd neu gynnydd dylech gyfeirio at Apêl Academaidd 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.

1.7 Nid yw'r Coleg fel arfer yn derbyn nac yn gweithredu ar gwynion dienw, oherwydd nad yw'r Coleg yn gallu casglu'r holl wybodaeth berthnasol ar gyfer cwynion o'r fath ac nad yw'n gallu ymateb yn unol â hynny. Fodd bynnag, efallai y bydd amgylchiadau eithriadol lle bydd y Coleg yn ystyried ei bod yn briodol ymchwilio i gŵyn o ffynhonnell ddienw, sy'n canfod risg i gymuned y Coleg neu'r cyhoedd.

1.8 Caiff cwyn flinderus neu faleisus ei diffinio fel cwyn yr ystyrir ei bod yn afresymol neu'n anwir, wedi'i chyflwyno er mwyn cam-drin y drefn gwyno neu ymgais i ddifenwi enw neu gymeriad person arall. Mewn achosion o'r fath lle bo cwyn yn cael ei ystyried yn flinderus neu faleisus, mae'r Coleg yn cadw'r hawl i derfynu'r ymchwiliad i'r cwyn.

1.9 Mae'r coleg wedi ymrwymo i ymdrin â chwynion yn deg a diduedd, ac i ddarparu gwasanaeth o safon uchel i'r rhai sy'n cwyno. Fodd bynnag, nid ydym yn disgwyl i'n cydweithwyr oddef ymddygiad afresymol wrth ymdrin â chwynion a byddwn ni'n cymryd camau i amddiffyn cydweithwyr rhag ymddygiad o'r fath, gan gynnwys ystyried terfynu cwyn parhaus.
Mae enghreifftiau o ymddygiad afresymol yn cynnwys rhai lle bo achwynydd yn;

- Gwrthod cydweithio â'r broses ymchwilio i gwynion.
- Gwrthod derbyn nad yw rhai materion yn rhan o gwmpas y weithdrefn gwyno.
- Mynnu bod y gŵyn yn cael ei thrin mewn ffyrdd sy'n anghydnaws â'r drefn gwynion neu ag arferion da.

- Gwneud cwynion anghyfiawn am staff sy'n ceisio ymdrin â'r materion, ac yn ceisio cael rhywun yn eu lle.
- Gwrthod derbyn canfyddiadau'r ymchwiliad i'r gwyn honno lle bo gweithdrefn gwyno'r coleg wedi'i rhoi ar waith a'i chwblhau'n llawn a chywir.
- Chwilio am ganlyniad afrealistig.
- Gwneud galwadau gormodol ar amser coleg trwy gadw cysylltiad yn aml, am amser hir a chymhleth â staff ynghylch y gŵyn yn bersonol, yn ysgrifenedig, drwy e-bost a thros y ffôn wrth i'r gŵyn gael ei thrin.

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 chi, 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 fyfyriwr 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 gyda'r mater, gallwch fynd a'ch cwyn at ail gam y Weithdrefn Gwyno drwy gyflwyno ffurflen adborth ar-lein.

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. Bydd unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â chydweithiwr yn cael ei chyfeirio at y tîm Adnoddau Dynol a fydd yn cynghori ar y polisi mwyaf priodol i'w ddilyn yn dibynnu ar natur y pryder. 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 dilyn.

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 chi'n teimlo nad yw eich problem neu gŵyn wedi'i datrys yn foddhaol yng Ngham 2 o'r weithdrefn hon, gallwch ofyn am i'r mater gael ei drin fel cwyn ffurfiol, dylech gysylltu â James White (james.white@cambria.ac.uk) gan dynnu sylw at y ffaith eich bod chi eisiau i'ch pryder gael ei godi fel cwyn ffurfiol.

4.2 Ar ôl cael y gwyn ffurfiol bydd y rheolwr priodol o'r Coleg yn cael ei bennu i ymgymryd ag archwiliad 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 Ymchwilio **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 cyflwyno eich apêl drwy e-bost at Caroline Street (caroline.street@cambria.ac.uk), Dirprwy Brif Weithredwr, Profiadau Pobl a Diwylliant, - o fewn 15 diwrnod gwaith 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 Gwyno'r 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 fyfyriwr 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 Gwyno'r 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 â’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 â’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 ddienw 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 ddienw 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 Blynyddol 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.

Atodiad 1

PEDWAR CAM Y BROSES GWYNION

CAM UN
Codi Materion

↓

Gallwch godi'r mater naill ai'n uniongyrchol gyda'r person dan sylw neu gyda'r rheolwr/goruchwyliwr sy'n gyfrifol am y maes neu'r gwasanaeth perthnasol.

↓

CAM DAU
Cwyn Anffurfiol

↓

Os na chaiff y pryder neu'r broblem ei datrys yng Ngham Un, cyflwynwch ffurflen adborth ar-lein.

↓

CAM TRI
Cwyn Ffurfiol

↓

Os na chaiff y pryder neu’r mater ei ddatrys ar ôl y broses anffurfiol (Cam Dau), gallwch ofyn am i’r mater gael ei drin fel cwyn ffurfiol. Er mwyn gwneud hyn rhaid i chi gyflwyno eich cais yn ysgrifenedig i James White.

↓

CAM PEDWAR
Apêl

↓

Os ydych yn anfodlon â chanlyniad y gŵyn ffurfiol, gallwch apelio. Fodd bynnag, dim ond os oes tystiolaeth newydd y bydd apeliadau'n cael eu hystyried. Dylid anfon apeliadau yn ysgrifenedig at Caroline Street, Dirprwy Brif Weithredwr, Profiadau Pobl a Diwylliant.