

Gweithdrefn Cwynion a Chanmoliaethau

Cyflwyniad

Mae'r gweithdrefnau hyn yn darparu trosolwg o'r ffordd y mae Coleg Caerdydd a'r Fro (CAVC) yn delio â chwynion a wneir am ei staff, gwasanaethau neu fyfyrwyr. Fe'i bwriedir at ddefnydd dysgwyr CAVC, rhieni/gwarcheidwaid dysgwyr, gofalmwyr dysgwyr, cyflogwyr, cyn-ddysgwyr ac aelodau'r cyhoedd.

Dylai gweithwyr neu gyn-weithwyr ddefnyddio Polisi a Gweithdrefn Gwyno'r Coleg.

Gall rhieni a gwarcheidwaid wneud cwyn ar ran dysgwr o dan 18 oed, neu sy'n oedolyn agored i niwed. Gall swyddogion Undeb y Myfyrwyr wneud cwynion ar ran dysgwyr hefyd, gyda chytundeb ysgrifenedig y dysgwr.

Am resymau ymarferol, ni weithredir fel rheol lle gwneir cwyn yn ddienw. Fodd bynnag, efallai y ceir amgylchiadau eithriadol lle mae'r coleg yn ystyried ei fod yn briodol gweithredu neu ymchwilio i fater ar sail cwyn dienw e.e. yn ymwneud â Diogelu. Rhaid i'r Deon Gwella Ansawdd gytuno ag unrhyw benderfyniad i wneud hynny.

Mae'r weithdrefn hon hefyd yn amlinellu'r ffordd y bydd y Coleg yn cael mynediad at ganmoliaethau, eu cofnodi a'u defnyddio.

Cyfrinachedd a Datgeliadau Troseddol

Ymdrinnir â chwynion gyda sensitifrwydd a bydd sylw dyladwy yn cael ei roi i gyfrinachedd dysgwyr, staff ac eraill ynghlwm. Bydd aelod o staff a enwir mewn cwyn (ac unrhyw ddysgwr a enwir) yn cael gwybod am gynnwys y gŵyn a gallant dderbyn copi o'r gŵyn, cyn belled â'u bod yn cytuno'n gyntaf i drin y gŵyn yn gyfrinachol. Efallai y bydd gan drydydd parti cyffelyb, y darperir y gŵyn iddo, hawl i ymateb fel rhan o unrhyw ymchwiliad. Wrth ddelio â chwyn, bydd yn ofynnol, fel rheol, i drafod a chysylltu â phersonél a dysgwyr y Coleg.

Ni ymchwilir i gŵyn a wnaed ar ran dysgwr heb gytundeb ysgrifenedig y dysgwr i'r pryderon a godwyd a chysyniad ysgrifenedig i ymchwiliad gael ei gynnal.

Lle mae cwyn yn ymwneud â honiadau o ymddygiad troseddol, bydd y Coleg yn ystyried a fyddai'n fwy priodol gohirio ei weithdrefnau mewnol ar gyfer delio â'r gŵyn honno, hyd nes y ceir canlyniad unrhyw ymchwiliad gan yr heddlu.

Gall cwynion y bernir eu bod o natur ddifrifol fynd yn syth i Gam 2. Cyfrifoldeb y Deon Gwella Ansawdd yw gwneud y penderfyniad terfynol ynglŷn â hyn. Amlinellir enghreifftiau o gwynion difrifol yn Atodiad A.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Agweddau NAD ydynt yn rhan o'r Gweithdrefnau Cwyno hyn

Dylai dysgwyr sy'n anfodlon â chanlyniadau asesiadau mewnol ddefnyddio Gweithdrefn Apeliadau'r Coleg, nid y Weithdrefn Gwyno. Bydd gweithdrefnau eraill yn berthnasol lle mae dysgwyr yn anfodlon â chanlyniadau asesiadau allanol.

Ar gyfer unrhyw faterion eraill yn ymwneud â phenderfyniadau academaidd, dylai myfyrwyr AU ddefnyddio gweithdrefn apelio briodol y brifysgol.

Amserlenni

1. Er mwyn ein helpu i ymchwilio i unrhyw feysydd o anfodlonrwydd a'u datrys, dylech roi gwybod i ni am eich cwyn yng Ngham 1 yn syth ar ôl i'r digwyddiad yr ydych yn cwyno amdano ddigwydd ac mewn unrhyw achos yn ddim hwyrach na **3 mis** ar ôl iddo ddigwydd.
2. Rhaid i gwynion a wneir yng Ngham 2 gael eu gwneud o fewn **1 mis** i fynd drwy Gam 1 y weithdrefn gwyno.
3. Rhaid i gwynion a wneir yng Ngham 3 - Apelio, gael eu gwneud o fewn **10 diwrnod gwaith** i fynd drwy Gam 2 y weithdrefn gwyno. (Ceir siart llif yn manylu pob cam yn Atodiad B)

Ymholiadau

Ni fydd cwynion y bernir eu bod yn "ymholiad" y gall aelod o staff ymateb iddynt yn hawdd, yn cael eu hystyried, fel rheol, o dan y Weithdrefn Gwyno. Mae Atodiad A yn dangos y gwahaniaeth rhwng ymholiad a chwyn anffurfiol.

Cam 1

1. Cyngorir chi i geisio datrys y mater yn anffurfiol bob amser, a dyna pam y gofynnwn i chi ddilyn Cam 1 cyn gwneud cwyn ffurfiol. Gofynnwn i chi siarad yn uniongyrchol am eich anfodlonrwydd â'r unigolyn(ion) ynghlwm, i weld a yw datrysiaid anffurfiol yn bosibl. Pan fyddwch yn cyflwyno cwyn yng Ngham 1, byddwn yn trefnu i'r Pennaeth Adran perthnasol weithio â chi i geisio datrys eich cwyn.
2. Gellir gwneud cwynion yng Ngham 21 ar lafar, drwy neges e-bost neu'r ffurflen Cwynion a Chanmoliaethau ar y wefan.
3. Byddwn yn ceisio cysylltu â chi o fewn 5 diwrnod gwaith.
4. Dim ond os yw'r mesurau hyn yn methu â chyrraedd canlyniad boddhaol y dylech symud i Gam 2 a chofrestru cwyn ffurfiol. Dylai hyn ddilyn yr amserlenni a nodwyd uchod.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Cam 2

1. Pan na chaiff eich cwyn ei datrys yn anffurfiol i'ch boddhad, yna dylech gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig i sylw'r Deon Gwella Ansawdd. Os byddwch yn ysgrifennu at unrhyw aelod arall o staff y Coleg, byddant yn anfon eich llythyr ymlaen at y Deon Gwella Ansawdd.
2. Pan wneir cwyn yn ystod Cam 2 drwy'r Deon Gwella Ansawdd, bydd y Coleg yn ysgrifennu atoch i gydnabod derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn.
3. Yr amserlen ar gyfer delio â chwynion yw o fewn 20 diwrnod gwaith fel rheol, yn dilyn cydnabod derbyn eich cwyn ysgrifenedig.
4. Ar ôl derbyn y gŵyn bydd y Deon Gwella Ansawdd yn trefnu cyfarfod â'r Swyddog Ansawdd i drafod y gŵyn a phenodi aelod priodol o staff y Coleg fel y swyddog ymchwilio i gwblhau'r broses ymchwilio ffurfiol. Bydd yr aelod hwn o staff wedi cael hyfforddiant priodol mewn cynnal archwiliadau.
5. Wrth ymchwilio i'r gŵyn, gall y Swyddog Ymchwilio ystyried dogfennau a chwrdd ag unigolion yn ôl ei ddisgresiwn.
6. Gall y Swyddog Ymchwilio benderfynu cynnal cyfarfod â chi er mwyn casglu rhagor o wybodaeth ynghylch y gŵyn. Os dyma'r achos, caniateir i chi ddod ag un person arall gyda chi (megis ffrind, perthynas, neu gynrychiolydd undeb).
7. Ni ddylai'r person sy'n mynychu gyda'r achwynydd fod yn gyfreithiwr yn gweithredu mewn modd proffesiynol.
8. Os ydych yn dymuno dod â pherson arall gyda chi i'r cyfarfod dylech roi gwybod i'r Swyddog Ymchwilio ymlaen llaw.
9. Bydd gan y Coleg aelod o staff yn y cyfarfod a fydd yn cymryd cofnodion.
10. Gall y Swyddog Ymchwilio yn ôl ei ddisgresiwn wahodd aelodau eraill i fynd i'r Cyfarfod Ymchwilio, fel y mae'n ei ystyried yn briodol. Bydd y Coleg yn rhoi gwybod am unrhyw unigolion o'r fath o leiaf ddeuddydd cyn y Cyfarfod Ymchwilio.
11. Bydd canlyniadau'r ymchwiliad yn cael eu hanfon ymlaen fel adroddiad ysgrifenedig i'r Deon Gwella Ansawdd a deuir i gytundeb ar ymateb ffurfiol i'r Achwynydd. Os, fel rhan o'r ymchwiliad, bydd y swyddog ymchwilio a'r Deon Gwella Ansawdd yn penderfynu bod angen atgyfeirio'r gŵyn at yr adran Adnoddau Dynol, bydd yr holl gyfreithiau cyflogaeth priodol yn cael eu hystyried.
12. Lle mae'r gŵyn yn ymwneud â materion Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, bydd yn cael ei hadolygu gan is-grŵp y Pwyllgor Cyfleoedd Cyfartal.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

13. Bydd y Deon Gwella Ansawdd yna'n ysgrifennu at yr Achwynydd gyda chrynodeb o ganlyniad y gŵyn. Os bernir ei fod yn briodol, bydd y Coleg yn gwneud iawn am achos yr achwynydd. Bydd cynllun gweithredu yn cael ei lunio yn amlinellu gwersi a ddysgwyd o'r gŵyn er mwyn atal y sefyllfa rhag digwydd eto. Bydd y Coleg yn darparu eglurhad dros gyrraedd y penderfyniad hwn.
14. Wrth lunio ymateb, bydd y Coleg yn ofalus o weithredu'n gyson â dyletswyddau cyfrinachedd a deddfwriaeth Diogelu Data'r Coleg.
15. Ein targed yw eich bod yn cael ymateb ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl i'r ymchwiliad ddod i ben, ond os yw unrhyw oedi'n debygol, yna byddwch yn cael gwybod am gynnydd ac amserlen debygol ar gyfer cael ymateb.

Cam 3 (Apelio)

1. Os ydych yn dymuno apelio yn erbyn penderfyniad a wnaed yng Ngham 2 o'r Weithdrefn Gwyno Dysgwyr oherwydd eich bod yn anfodlon â chanlyniad yr ystyriaeth o'r gŵyn, yna gallwch apelio i'r Pennaeth, yn ôl yr amodau a nodir isod:
 - i) ni chydymffurfiwyd â'r Weithdrefn Gwyno Dysgwyr hon wrth ymchwilio i'r gŵyn.
 - ii) mae rhagor o dystiolaeth o natur faterol wedi dod i'r amlwg nad oedd ar gael yn rhesymol pan wnaed y gŵyn i ddechrau arni.
 - iii) roedd canlyniad y broses ymchwilio yn amlwg yn afresymol a/neu roedd unrhyw gamau gweithredu a gymerwyd yn sgil y canlyniad hwnnw yn anghymesur.

Noder - ar gyfer rhai dysgwyr AU ar gyrsiau breiniol, y Brifysgol sy'n ymgymryd â cham 3 - gweler adran ar AU yn atodiad C.
2. Rhaid i'ch apêl gael ei derbyn o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn ymateb y Coleg i'ch cwyn Cam 2. Dylai eich llythyr apelio amlinellu'r rhesymau pam eich bod yn gofyn am apêl (gweler pwynt 1 uchod). Dylech amgáu gyda'ch apêl gopïau o bob dogfen yr ydych yn dymuno dibynnu arnynt.
3. Bydd y Deon Gwella Ansawdd/Dirprwy Bennaeth yn ystyried eich cais am apêl ac yn penderfynu a yw'n datgelu un neu fwy o'r seiliau dros apelio a nodir ym mhwynt b uchod. Os byddant yn penderfynu nad yw eich cais am apêl yn datgelu unrhyw rai o'r seiliau y cyfeirir atynt uchod, ni fydd y Coleg yn rhoi ystyriaeth bellach i'ch apêl. Fe'ch hysbysir o hyn yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith i'r Coleg dderbyn yr apêl.
4. Os byddant yn penderfynu bod eich cais am apêl yn datgelu un neu fwy o'r seiliau a nodir uchod, gwneir adolygiad o'r broses a ddilynwyd wrth ymchwilio i'ch cwyn gan reolwr yn y coleg.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

5. Wrth ddod i benderfyniad ynglŷn â'r apêl, gallai'r Coleg ystyried fel y bo'n briodol ddogfennau yn ymwneud â'r gŵyn a'r wybodaeth a ddarparwyd yn eich cais am apêl ac fe allai hefyd, yn ôl ei ddisgresiwn, gynnal panel adolygu y gwahoddir chi iddo er mwyn casglu mwy o wybodaeth cyn gwneud penderfyniad ynglŷn â'r apêl.
6. Os ceir cyfarfod adolygu gyda chi, caniateir i chi ddod ag un person arall gyda chi (megis ffrind, perthynas, neu gynrychiolydd Undeb). Os ydych yn dymuno dod â rhywun arall gyda chi i'r panel adolygu, dylech roi gwybod i'r Deon Gwella Ansawdd neu ei gynrychiolydd dri diwrnod gwaith cyn y cyfarfod hwn.
7. Bydd y cyfarfod adolygu yn cynnwys y Pennaeth neu ei gynrychiolydd dynodedig, aelod o Dîm Uwch-reolwyr y Coleg a, phe gofynnir am hynny, aelod o Undeb y Myfyrwyr. Wrth ystyried cyfansoddiad y panel adolygu, rhoddir ystyriaeth i amrywiaeth, er enghraifft, ar gyfer materion sy'n gysylltiedig â chydaddoldeb, gwahoddir aelod o'r Pwyllgor Cydraddoldeb ac Amrywiaeth i fod yn bresennol.
8. Yn ddibynol ar gael caniatâd ymlaen llaw gan y Coleg, os oes gennych ofynion penodol (e.e. Saesneg fel ail iaith, anhawster dysgu a/neu anabledd), fe allech drefnu i berson arall ddod gyda chi i'r panel adolygu. Os ydych yn dymuno gwneud hyn neu os oes angen cymorth arnoch i drefnu i gyfieithydd neu weithiwr cefnogi eich cynorthwyo yn y cyfarfod adolygu, dylech gysylltu â'r Deon Gwella Ansawdd o leiaf **dri** diwrnod gwaith cyn y cyfarfod adolygu.
9. Fe allai'r Deon Gwella Ansawdd/Is-bennaeth Cwricwlwm a Safonau gwrdd ag unigolion eraill wrth ystyried eich apêl os ydynt yn ystyried hynny'n briodol. Fe allai hyn gynnwys unigolion a enwyd yn eich cwyn neu gais am apêl, a phersonél sy'n ymdrin â'ch cwyn. Fe allai'r Deon Gwella Ansawdd/Is-bennaeth Cwricwlwm a Safonau wahodd unigolion eraill i fynd i'r cyfarfod adolygu, fel y gwelant yn briodol. Bydd y Coleg yn eich hysbysu o unrhyw unigolion o'r fath o leiaf ddeuddydd cyn y cyfarfod adolygu.
10. Pe darganfyddir bod y broses flaenorol a ddilynwyd wrth ymchwilio i'ch cwyn yn drylwyr ac wedi ystyried pob tystiolaeth faterol, yna ni fydd canlyniad ymchwiliad Cam 2 yn cael ei newid.
11. Bydd canlyniadau'r broses apelio yn cael eu hanfon ymlaen fel adroddiad ysgrifenedig i'r Deon Gwella Ansawdd, a fydd wedyn yn ysgrifennu atoch gyda chrynodeb o ganlyniad y broses Apelio ac unrhyw gamau a gymerir gan y Coleg. Wrth lunio ymateb, bydd y Coleg yn ofalus o weithredu'n gyson â dyletswyddau cyfrinachedd a deddfwriaeth Diogelu Data'r Coleg.
12. Ein targed yw eich bod yn cael ymateb ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl y panel adolygu, ond os yw unrhyw oedi'n debygol, yna byddwch yn cael gwybod am gynnydd ac amserlen debygol ar gyfer cael ymateb.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Cwynion Addysg Uwch

1. Os bydd cwyn yn cael ei gwneud mewn perthynas ag unrhyw gwrs Addysg Uwch a ddarperir gan y Coleg o dan fasnachfaint i Sefydliad Addysg Uwch (HEI), yna ymdrinnir â hyn yn unol â gofynion y brifysgol bartner. Mae Atodiad C yn amlinellu'r weithdrefn y bydd y Coleg yn ei dilyn, yn dibynnu ar ba brifysgol bartner y mae eich cwrs yn gysylltiedig â hi.
2. Os gwneir cwyn gan ddysgwyr ar gyrsiau Lefel 4 neu uwch, nad ydynt o dan fasnachfaint i HEIs, bydd y Coleg yn dilyn y weithdrefn hon.
3. Bydd y Coleg yn gwneud dysgwyr yn ymwybodol o'u hawliau a chyfrifoldeb y Coleg o dan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA). Mae'r OIA yn gorff adolygu annibynnol, allanol i'r brifysgol sy'n edrych ar faterion megis a yw'r brifysgol wedi dilyn ei gweithdrefnau, a oedd y gweithdrefnau hynny yn rhesymol ac a oedd penderfyniad terfynol y brifysgol yn rhesymol yn yr holl amgylchiadau. Fel rheol, ni all yr OIA edrych ar gwynion pan:
 - (i) Na fydd y myfyriwr wedi mynd yr holl ffordd drwy weithdrefnau cwyno'r brifysgol
 - (ii) Fydd y gŵyn yn cyfeirio at faterion a ddigwyddodd dair blynedd neu fwy ynghynt
 - (iii) Fydd llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cael ei dderbyn gan yr IOA y tu hwnt i'r terfyn tri mis
 - (iv) Fydd materion wedi cael neu yn cael eu hystyried mewn llys barn

Nid yw'r holl gyrsiau AU yn dod o dan ambarél yr OIA.
4. Os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn mewn perthynas â'ch cwrs Addysg Uwch, yna mae gennych yr hawl i gwyno i'r SDA (Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol). Bydd y Coleg neu'r Brifysgol (yn ddibynnol ar yr uchod) yn anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau atoch, sy'n rhoi canllawiau ichi ar sut i wneud cwyn i'r SDA.

Monitro a Rhoi Gwybod am Gwynion

Rheolir pob cwyn yn ganolog gan y swyddfa Gwella Ansawdd. Bydd nifer a natur y cwynion yn cael eu cofnodi a'u monitro.

Bydd cynlluniau gweithredu sy'n cael eu llunio o ganlyniad i gwynion a dderbyniwyd yn cael eu hadolygu yn rheolaidd er mwyn sicrhau bod pwyntiau gweithredu wedi cael eu cwblhau er mwyn sicrhau gwelliannau gofynnol wrth ddarparu gwasanaeth.

Cyflwynir adroddiad tymhorol yn manylu ar nifer a natur y cwynion i Ddeoniaid Cwricwlwm.

Cyflwynir adroddiad blynyddol i'r Bwrdd Safonau Ansawdd ac i'r Corff Llywodraethu.

Cyfleoedd Cyfartal

Os oes gennych ofyniad penodol (e.e. anhawster dysgu a/neu anabledd), Saesneg fel ail iaith), a bod angen cymorth arnoch i ymgymryd ag unrhyw ran o Weithdrefn Gwyno'r Coleg, yna gwnewch gais i'r Coleg.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Mae'r weithdrefn wedi amlinellu'r camau y bydd y Coleg yn eu cymryd i fodloni ei gyfrifoldebau o dan y Ddeddf Gydraddoldeb o fewn y weithdrefn hon.

Ni fydd yr un dysgwr sy'n gwneud cwyn o dan y Gweithdrefnau hyn, boed yn llwyddiannus ai peidio, yn cael ei drin yn llai ffafriol gan aelod o staff wrth symud ymlaen ar ôl i'r gŵyn cael ei chau.

Cwynion yn ymwneud â Safonau'r Gymraeg

Mae'n ddyletswydd arnom o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) (2011) i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg yn unol â'r hysbysiad cydymffurfio a gyhoeddwyd i ni fel corff cyhoeddus gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Mae CAVC wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon, sylwadau neu gwynion ynghylch ein cydymffurfiaeth.

- a) Dylai unrhyw bryderon, sylwadau neu gwynion a wneir mewn perthynas â'n cydymffurfiaeth â'r safonau Cyflenwi Gwasanaethau, Lluo Polisiau neu Safonau Gweithredu a nodir yn ein Hysbysiad Cydymffurfiaeth Terfynol ddilyn Gweithdrefn Gwyno Gorfforaethol tri cham CAVC fel y nodir uchod.
- b) Byddwn yn cofnodi unrhyw gwynion ffurfiol a dderbynnir yn ymwneud â'n cydymffurfiaeth o dan Safonau'r Gymraeg ac unrhyw gamau a gymerir o ganlyniad i gŵyn. Bydd unrhyw gŵyn a dderbynnir yn cael ei hadrodd yn flynyddol i Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg drwy ein hadroddiad cydymffurfio blynyddol.
- c) Bydd y fîm sy'n gyfrifol am gydymffurfio â'r Gymraeg o fewn CAVC yn gweithio gyda'r Deon Ansawdd ac adrannau perthnasol lle bo angen i ymchwilio i unrhyw bryder, sylw neu gŵyn a wneir ac i fynd i'r afael ag unrhyw feysydd o ddiffyg cydymffurfio.
- d) Mae'r holl staff yn cael eu hysbysu o'n dyletswydd i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Lle bo hynny'n berthnasol, mae staff ac adrannau allweddol ar draws y sefydliad yn cael hyfforddiant dwys mewn perthynas â chydymffurfiaeth a'r polisi sy'n delio â chwynion am y Gymraeg.

Canmoliaethau

1. Mae canmoliaethau y mae'r Coleg yn eu cael yn cael eu storio'n ganolog yn y Swyddfa Ansawdd. Gellir gwneud canmoliaethau ar lafar, yn ysgrifenedig neu drwy'r adran cwynion a chanmoliaethau ar y wefan.
2. Anfonir canmoliaethau i'r bobl hynny sy'n cael eu canmol.
3. Cyflwynir adroddiad tymhorol yn manylu nifer a natur y canmoliaethau i Ddeoniaid Cwricwlwm. Cyflwynir adroddiad blynyddol i'r Bwrdd Safonau Ansawdd ac i'r Corff Llywodraethu.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Lleoliad a Mynediad at y Weithdrefn

Mae'r polisi hwn ar gael ar y wefan, mewnwyd staff a Moodle, ac efallai na fydd yn gyfredol os yw wedi'i argraffu.

Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael.

Dyddiad cymeradwyo: 01/07/2013
Cymeradwywyd gan: Bwrdd Safonau Ansawdd

Rheolwr Cyfrifol: Deon Gwella Ansawdd
Arweinydd Gweithredol: Dirprwy Bennaeth

Dyddiad adolygu: 01/07/2023

Hygyrch i Fyfyrwyr: Ydy

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

ATODIAD A

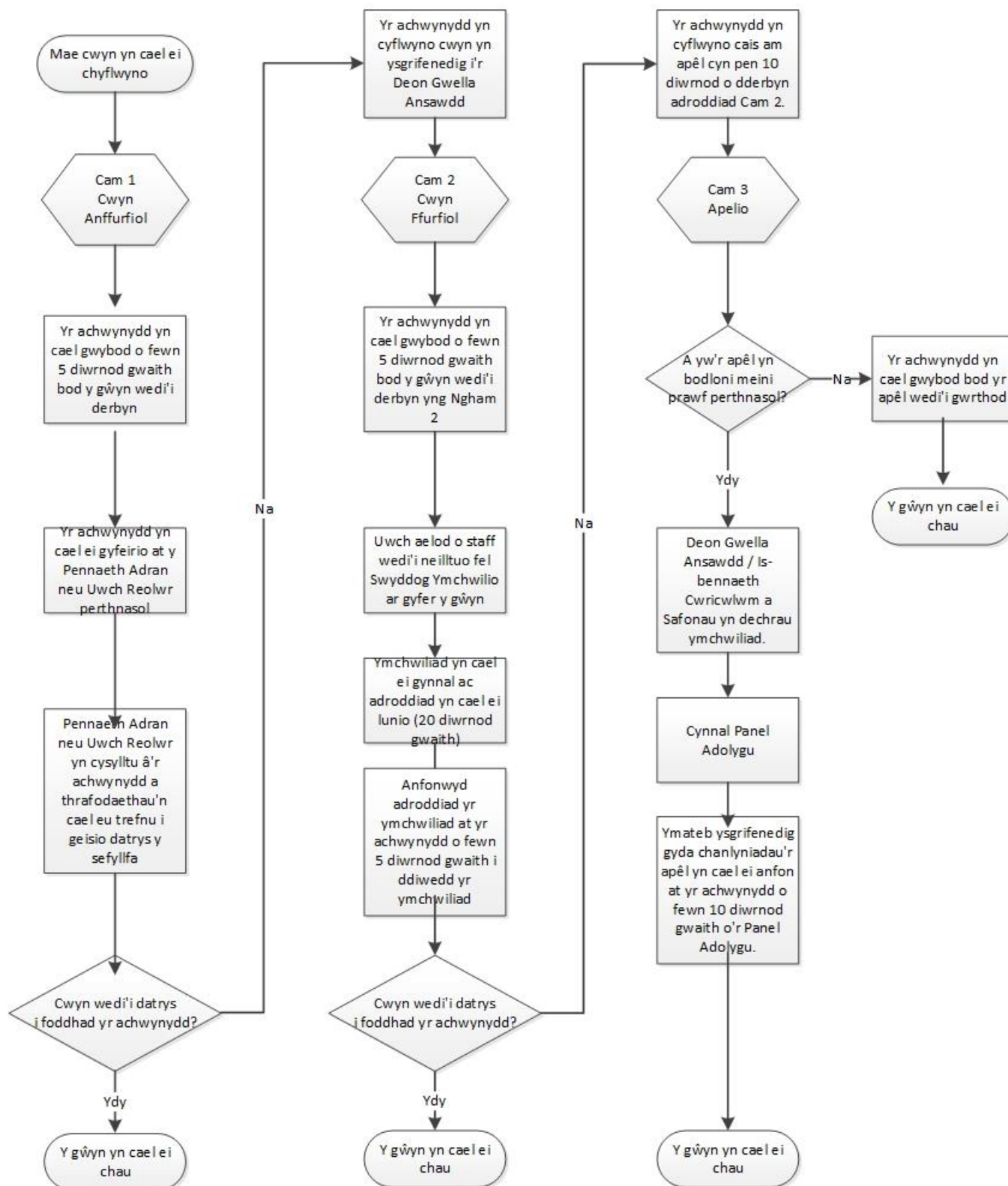
Y gwahaniaeth rhwng cwynion Ffurfiol ac Anffurfiol

Camau	Dosbarthi	Meini Prawf	Enghreifftiau o gwynion/materion
Y Weithdrefn Gwyno	CAM 2:	Gellir diffinio cwynion difrifol fel rhai sydd yn debygol o achosi niwed i lesiant corfforol a/neu feddyliol yr achwynydd.	• Mater heb ei ddatrys o dan gam 1 • Materion diogelu • Honiad o drosedd gasineb • Honiad o iaith fygythiol • Honiad o fwlio • Honiad o fod o dan ddylanwad • cyffuriau neu alcohol • Honiad o wahaniaethu • Honiad o aflonyddu rhywiol
Y Weithdrefn Gwyno	CAM 1:	Cwynion sydd yn debygol o gael effaith negyddol ar brofiad y cwsmer, e.e.; pan fydd y Coleg yn methu â darparu gwasanaeth o safon NEU pan fo ymddygiad dysgwr/staff/rhan ddeiliaid yn destun pryder.	• Darpariaeth Cwrs • Cynnwys y Cwrs • Ansawdd Cyfleusterau • Argaeledd a hygyrchedd cyfleusterau a/neu adnoddau dysgu • Cais am wybodaeth sydd ddim wedi cael ei ddarparu yn ystod y cam ymholi • Arfer addysgu gwael neu aneffeithiol
Ymholiad	Ymholiad	Pan fydd materion a godir yn debygol o gael effaith fechan ar brofiad y cwsmer, sydd yn uniongyrchol ac y gellir eu hateb yn brydlon ac yn rhwydd.	• Y broses dderbyn • Cau colegau • Materion amserlennu • Ymholiadau am arholiadau • Ymholiadau am drafnidiaeth a hygyrchedd • Materion cyllid ac ariannu

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023



Atodiad B Siart Llif y Weithdrefn Gwyno



Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Gweithdrefnau cwyno Addysg Uwch ar gyfer prifysgolion partner

Prifysgol	Gweithdrefn
Prifysgol De Cymru (PDC)	Mae rheoliadau yn berthnasol i fyfyrwyr sy'n astudio cyrsiau prifysgol sefydliadau partner y Brifysgol pan fydd y cwynion yn ymwneud â materion academiaidd. Ar gyfer materion academiaidd - mae'r Coleg yn ymgymryd â Cham 1 (datrysiad cynnar) Mae PDC yn rheoli camau 2 a 3, yn ogystal â'r cam OIA. Pan fydd materion yn gyfrifoldeb y sefydliad partner, er enghraifft cyfleusterau crèche, bydd angen i'r myfyriwr gael gafael ar weithdrefn gwyno'r sefydliad partner. H.y. Gweithdrefn Gwyno Coleg Caerdydd a'r Fro. Ar gyfer y materion hyn, mae'r Coleg yn ymgymryd â Chamau 1 a 2, ac mae'r Brifysgol yn rheoli Cam 3, yn ogystal â'r cam OIA. Felly daw'r cam apelio o fewn gweithdrefnau CAVC yn gyfrifoldeb y Brifysgol.
Prifysgol Metropolitan Caerdydd	Pan fydd cwyn yn ymwneud â darpariaeth mewn Sefydliad Partner Cydweithredol, dylai'r gŵyn gael ei chodi drwy weithdrefnau lleol fel y nodir ar wefan y Coleg cyn codi'r gŵyn gyda'r Brifysgol. H.y. Gweithdrefn Gwyno Coleg Caerdydd a'r Fro. Yna, dylid cyfeirio myfyrwyr at complaints@cardiffmet.ac.uk ar ôl i brosesau'r coleg gael eu disbyddu. Yna, bydd y brifysgol yn anfon y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau at y myfyriwr.
Prifysgol Kingston	Bydd myfyrwyr sy'n astudio mewn sefydliadau partner sydd wedi cofrestru ar gysiau Prifysgol Kingston yn atebol i drefn gwyno'r sefydliad partner. H.y. Gweithdrefn Gwyno Coleg Caerdydd a'r Fro. Rhaid cyflwyno'r ceisiadau sydd wedi cael eu codi yng Ngham 3 i studentcomplaints@kingston.ac.uk at ddibenion yr Adroddiadau Monitro Sefydliadol ar gyfer bob partner. Bydd y coleg yn anfon y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau at y myfyriwr.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023

Prifysgol Gorllewin Llundain	Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i holl fyfyrwyr Prifysgol Gorllewin Llundain oni bai fod myfyrwyr yn astudio cyrsiau mewn sefydliadau eraill, sydd wedi'u rhyddfrenio neu eu hachredu gan Brifysgol Gorllewin Llundain, dylai'r myfyrwyr hyn ddefnyddio'r gweithdrefnau sydd mewn grym yn y sefydliad hwnnw. Unwaith bydd y myfyriwr wedi disbyddu'r gweithdrefnau sydd ar waith yn eu sefydliad, gallant godi cwyn ffurfiol gyda'r SDA. Bydd Coleg Caerdydd a'r Fro yn dosbarthu'r llythyr cwblhau gweithdrefnau. O ran materion sy'n gysylltiedig â safonau academaidd, bydd yr ysgol yn delio â'r gwyn.
Pearson	Cyflwynir y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau gan y coleg, oni bai fod y mater yn berthnasol i ansawdd neu safonau cyffredinol y cymhwyster ei hun, os bydd y myfyriwr yn dal yn anfodlon ar ôl disbyddu gweithdrefn gwynion fewnol y darparwr. Bydd y coleg yn anfon y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau at y myfyriwr.

Rhif Adolygu	11
Dyddiad Adolygu	01/07/2021
Dyddiad Adolygu Nesaf	01/07/2023