Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael.

Polisi Cwynion a Chanmoliaeth Grŵp Coleg Caerdydd a'r Fro

Ymrwymiad

O fewn y polisi hwn, mae'r term "Grŵp", yn cyfeirio at yr holl ddarparwyr o fewn Grŵp Coleg Caerdydd a'r Fro.

Ategir y polisi hwn gan weledigaeth y Coleg - Ysbrydoledig, Cynhwysol a Dylanwadol, a bydd yn cefnogi'r Coleg i weithio tuag at ein prif sbardunau Ansawdd, Effeithlonrwydd a Thwf. Bydd y polisi'n ymgorffori'r egwyddorion a ganlyn:

• Rhaid i'r rhai sy'n cael mynediad i ddysgu ar draws y Grŵp fod yn **rhydd rhag gwahaniaethu.**
• Bydd dysgwyr yn cael eu cefnogi i'w **galluogi** i gyflawni eu **potensial** wrth ddysgu, mewn amgylchedd sy'n dileu neu'n lleihau anfantais, yn cymryd camau i fodloni eu hanghenion ac yn annog cyfranogiad.
• Byddwn yn cefnogi dysgwyr i ddatblygu'r sgiliau sydd eu hangen arnynt i **symud ymlaen** yn llwyddiannus trwy eu bywydau.

Cwmpas a Phwrpas y Polisi

Pwrpas y polisi hwn yw sicrhau bod prosesau a gweithdrefnau Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau effeithiol ar waith ar draws Grŵp Coleg Caerdydd a'r Fro.

Mae'r Grŵp wedi ymrwymo i ddarparu profiadau dysgu o safon fyd-eang i bob dysgwr o'r adeg y gwneir cais, trwy dderbyniadau a thra byddant ar eu taith gyda ni. Mae'r Grŵp yn ymdrechu i gynnal safonau uchel yn ei holl weithgareddau, Addysgu, Dysgu ac Asesu, gan gymhwyso gwasanaeth cwsmeriaid rhagorol trwy welliant parhaus. Rydym hefyd yn cydnabod yr effaith a gawn ar ein cymuned leol.

Mae'r polisi hwn, a'r holl weithdrefnau cysylltiedig ar draws y Grŵp yn berthnasol i'r holl staff a dysgwyr.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob dysgwr ar bob rhaglen ddysgu waeth beth fo'r dull neu'r lleoliad astudio.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob partner a sefydliad masnachfraint.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i ymwelwyr â'r Grŵp.

Rhif Adolygu:	2
Dyddiad Adolygu:	Gorffennaf 2022
Dyddiad Adolygu Nesaf:	Gorffennaf 2024

Datganiadau Polisi

Mae'r Grŵp wedi ymrwymo i:

Sicrhau bod pob cwyn, canmoliaeth a sylw yn cael eu rheoli a'u prosesu yn y modd mwyaf priodol gan ddilyn gweithdrefn benodol, gan gynnwys yr hawl i apelio. Bydd pob rhan o'r Grŵp yn nodi'r holl ddogfennaeth y dylid ei chwblhau yn dilyn cwyn, a phryd y dylid uwch gyfeirio cwynion yn fewnol neu'n allanol. Bydd y gweithdrefnau hyn yn cynnwys cyfeiriad at sut y gwneir yr achwynydd yn ymwybodol o ganlyniad cwyn, a lle mae mecanweithiau mewnol neu allanol pellach yn agored iddynt.

Bydd pob cwyn yn cael ei thrin gyda'r parch, sensitifrwydd a disgresiwn mwyaf o fewn terfynau amser penodol.

Byddwn yn sicrhau bod yr holl gwynion a chanmoliaeth yn cael eu dadansoddi a'u hadolygu'n rheolaidd i gefnogi gwelliant parhaus ein gwasanaeth.

Rhoddir gwybod i'r holl staff a dysgwyr am y polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig.

Byddwn yn sicrhau bod dysgwyr ar bob lefel a math o ddarpariaeth yn cael eu cyfeirio'n glir at unrhyw sefydliad neu gorff allanol sy'n goruchwylio darpariaeth, safonau, disgwyliadau neu iawn megis corff dyfarnu, yr ASA neu'r Swyddfa Dyfarnwyr Annibynnol ar gyfer AU (nid yw'r rhestr hon yn gyflawn).

Cyfrifoldebau

Bydd y Corff Llywodraethol yn gyfrifol am sicrhau:

- Bod y polisi'n cael ei adolygu'n rheolaidd (yn unol â thelerau adolygu'r polisi) a rhoddir cyngor priodol ar y cynnwys. Y Prif Fwrdd sy'n cymeradwyo'r polisi.

Yr Uwch Dimau Rheoli:

- Bod â chyfrifoldeb cyffredinol am sicrhau bod trefniadau ar gyfer ymdrin â chwynion yn effeithiol ar draws y Grŵp. Maent yn gyfrifol am ddatblygu trefniadau llywodraethu effeithiol a sicrhau bod polisïau perthnasol ar waith ar draws y Grŵp.

Bydd Uwch Staff Ansawdd ar draws y Grŵp yn:

- Sicrhau bod gan bob sefydliad unigol weithdrefnau cwynion, canmoliaeth a sylwadau ar waith.
- Sicrhau bod y polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig yn cael eu gweithredu'n effeithiol ar draws y Grŵp.
- Sicrhau bod systemau ar waith i gadw cofnodion manwl, cywir a diogel am gwynion.

Bydd yr holl staff ar draws y Grŵp yn:

- Gweithredu yn unol â'r polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig.
- Mynychu digwyddiadau DPP perthnasol.
- Hysbysu dysgwyr ac ymwelwyr am y polisi a'r gweithdrefnau cysylltiedig a'u cefnogi i gael mynediad at unrhyw gymorth.

Bydd pob dysgwr ar draws y Grŵp yn:

- Mynychu sesiynau sefydlu a thiwtorial/adolygu i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r polisi a'r materion y mae'n eu codi.
- Ymddwyn mewn ffordd sy'n cefnogi'r polisi, gan gynnwys codi unrhyw bryderon gyda staff addysgu neu staff cymorth i'w galluogi i gael mynediad at y cymorth sydd ei angen arnynt.

Deddfwriaeth ac Arweiniad

Rhaid i weithdrefnau ar draws y Grŵp ystyried y ddeddfwriaeth ganlynol, a bod yn eglur drwyddi draw:

- Deddf Diogelu Data 2018
- Deddfau Diogelu Rhyddid (2012)
- Deddf Hawliau Dynol (1998)
- Deddf Plant (2004)
- Gweithdrefnau Cwynion ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru 2012
- Rheoli cwynion: canllawiau i golegau addysg bellach a darparwyr dysgu yn seiliedig ar waith (mis Chwefror 2017)
- Arweiniad ASA
- Gweithdrefnau Addysg Uwch Perthnasol yn ymwneud â chwynion
- Swyddfa'r Dyfarnwyr Annibynnol

Nid yw'r rhestr yn gyflawn a gellir ychwanegu ati drwy statud yn y dyfodol naill ai gan Lywodraeth y DU neu Lywodraeth Cymru ar faterion sydd wedi'u datganoli o dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006.

Datganiad Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Yn unol â gweithdrefnau'r Grŵp, ysgrifennwyd y polisi hwn gan ystyried effaith unigolion yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010.

Safonau'r Gymraeg

Mae'r polisi hwn yn rhoi cyfleoedd i unigolion ddefnyddio'r Gymraeg neu'r Saesneg. Mae'r dyletswyddau sy'n dod o'r Safonau yn golygu na ddylai sefydliadau drin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg, ynghyd â hybu a hwyluso'r defnydd o'r Gymraeg h.y. ei gwneud yn haws i bobl ei defnyddio yn eu bywyd o ddydd i ddydd.

Bydd cymorth ac arweiniad yn ymwneud â chwynion yn cael eu darparu i bob dysgwr waeth ym mha iaith y maent yn penderfynu cyfathrebu.

Cyfeiriadau

Mae'r polisi hwn yn cysylltu â holl bolisïau'r Grŵp a gweithdrefnau cysylltiedig ond mae cyfeiriad penodol at:

Gweithdrefnau Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau
Gweithdrefn Asesu ac Apelio

Cyfathrebu a Storio

Cyhoeddir y polisi hwn ar wefan y cwmni.
Cedwir y polisi hwn ar fewnrwyd y cwmni.
Rhennir y polisi hwn gyda dysgwyr a rhanddeiliaid.
Bydd y polisi hwn yn cael ei gyfathrebu a'i storio gan bob sefydliad trwy eu sianeli cyfathrebu mewnol a rheoli polisi.

Cymeradwyo, Newid ac Adolygu

Adolygir y polisi hwn bob 2 flynedd.

Dyddiad cymeradwyo: 7 Gorffennaf 2020	**Rheolwr Cyfrifol: Pennaeth Cynorthwyol, Ansawdd, Addysgu a Dysgu**
Cymeradwywyd gan: Prif Fwrdd	**Arweinydd Gweithredol: : Is-Bennaeth, Ansawdd a Thaith y Dysgwr**
Dyddiad adolygu nesaf: Gorffennaf 2024	**Hygyrch i Fyfyrwyr: : Ydi**

Rhif Adolygu:	2
Dyddiad Adolygu:	Gorffennaf 2022
Dyddiad Adolygu Nesaf:	Gorffennaf 2024