Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael.

Gweithdrefn Cwynion a Chanmoliaethau

Cyflwyniad

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

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

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

Am resymau ymarferol, ni chymerir unrhyw gamau gweithredu fel rheol pan wneir 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 Pennaeth Cynorthwyol, Ansawdd, Addysgu a Dysgu 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 sy’n gysylltiedig â hwy. 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. Mae’n bosib y byddai gan drydydd parti cyffelyb, y darperir y gŵyn iddo, yr hawl i ymateb fel rhan o unrhyw ymchwiliad. Wrth ddelio â chwyn, bydd yn ofynnol fel rheol trafod a chysylltu â phersonél a dysgwyr y Coleg.

Nid ymchwilir i gŵyn a wnaed ar ran dysgwr heb gytundeb ysgrifenedig y dysgwr ynghylch y pryderon a godwyd a chydsyniad 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. Mae’r penderfyniad terfynol ynglŷn â hyn yn nwylo’r Pennaeth Cynorthwyol, Ansawdd, Addysgu a Dysgu. Amlinellir enghreifftiau o gwynion difrifol yn Atodiad A.

Agweddau NAD ydynt yn rhan o'r Gweithdrefnau Cwyno hyn

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

Efallai y bydd myfyrwyr breiniol Addysg Uwch yn ei chael yn fuddiol hefyd i gyfeirio at weithdrefn academaidd briodol y brifysgol.

Bydd yr Adran Ansawdd yn cysylltu ag adran Adnoddau Dynol y Coleg os gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad staff.

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, heb fod yn 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 ar bob 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, dan y Weithdrefn Gwyno. Mae Atodiad A yn dangos y gwahaniaeth rhwng ymholiad a chwyn anffurfiol.

Cam 1

1. Fe'ch cynghorir 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) sy'n ymwneud â hyn fwyaf, i weld a yw datrysiad 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 1 ar lafar, drwy neges e-bost neu'r ffurflen Cwynion a Chanmoliaethau ar y wefan.

3. Byddwn yn ceisio ymateb 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.

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 Adran Ansawdd. Os byddwch yn ysgrifennu at unrhyw aelod arall o staff y Coleg, byddant yn anfon eich llythyr ymlaen i'r Adran Ansawdd.

2. Pan wneir cwyn yn ystod Cam 2 fel y nodir uchod, 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 Pennaeth yr Adran 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 ef/hi.

6. Gall y Swyddog Ymchwilio benderfynu cynnal cyfarfod â chi er mwyn casglu rhagor o wybodaeth ynghylch y gŵyn. Os mai 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 Bennaeth yr Adran Ansawdd a deuir i gytundeb ar ymateb ffurfiol i'r Achwynydd.

12. Lle mae'r gŵyn yn ymwneud â materion Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, bydd yn cael ei hadolygu gan is-grŵp y Pwyllgor Cyfleoedd Cyfartal.

13. Yna bydd Pennaeth yr Adran Ansawdd yn ysgrifennu at yr Achwynydd gyda chrynodeb o ganlyniad y gŵyn. Os bernir ei fod yn briodol, bydd y Coleg yn gwneud iawn am achos y gŵn. 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. Rhennir yr adroddiad ymchwil a'r atodiadau cysylltiedig bryd hynny; rhennir gwybodaeth yn dilyn arweiniad gan yr adran Adnoddau Dynol a'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data. Os cynhaliwyd yr ymchwiliad gan Bennaeth yr Adran Ansawdd, bydd y cam hwn yn cael ei gwblhau gan Bennaeth Cynorthwyol, Ansawdd, Addysgu a Dysgu.

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 (Apeliadau)

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 Pennaeth Cynorthwyol, Ansawdd, Addysgu a Dysgu a Dirprwy Bennaeth Ansawdd a Thaith y Dysgwr yn ystyried eich cais am apêl ac yn penderfynu a yw'n datgelu un neu fwy o'r seiliau dros apelio a nodir uchod. Os byddant yn penderfynu nad yw eich apêl yn datgelu unrhyw rai o'r seiliau y cyfeirir atynt uchod, ni fydd y Coleg yn rhoi ystyriaeth bellach i'ch cais am apêl. Fe'ch hysbysir o hyn yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith i'r Coleg dderbyn yr apêl. Ni fydd y Pennaeth Cynorthwyol Ansawdd, Addysgu a Dysgu yn cymryd rhan yn y cam hwn, pe bai senario ym mhwynt 13 uchod ar waith. Lle mae'r Pennaeth Cynorthwyol Ansawdd, Addysgu a Dysgu wedi cymryd rhan ym mhwynt 13 uchod, bydd aelod arall o'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth yn cwblhau'r cam hwn.

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.

5. Wrth ddod i benderfyniad ynglŷn â'r apêl, gallai'r Coleg ystyried fel y bo'n briodol ddogfennau'n 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 Pennaeth Cynorthwyol Ansawdd neu ei gynrychiolydd dri diwrnod gwaith cyn y cyfarfod hwn.

7. Bydd y cyfarfod adolygu yn cynnwys y Pennaeth neu ei gynrychiolydd dynodedig, y Dirprwy Bennaeth neu Bennaeth Cynorthwyol Ansawdd aelod (yn unol â phwynt 13 uchod), 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 chydraddoldeb, gwahoddir aelod o'r Pwyllgor Cydraddoldeb ac Amrywiaeth i fod yn bresennol.

8. Yn ddibynnol 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 Adran Ansawdd o leiaf **dri** diwrnod gwaith cyn y cyfarfod adolygu.

9. Gall y tîm Apelio gwrdd ag unigolion eraill wrth ystyried eich apêl os ydynt yn ystyried hynny'n briodol. Gallai hyn gynnwys unigolion a enwyd yn eich cwyn neu gais am apêl, a phersonél sy'n ymdrin â'ch cwyn. Gellir gwahodd unigolion eraill i fynd i'r cyfarfod adolygu, fel y gwelir 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 Adran Ansawdd, a'r Pennaeth Cynorthwyol (neu aelod o'r Uwch Dîm Arweinyddiaeth - gweler pwynt 13 uchod) 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 yn unol 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.

Cwynion Addysg Uwch - ar lefel 4 ac uwch

1. Os bydd cwyn yn cael ei gwneud mewn perthynas ag unrhyw gwrs Addysg Uwch a ddarperir gan y Coleg o dan fasnachfraint 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 ar Lefel 4 neu uwch ar y Fframwaith ar gyfer Addysg Uwch nad ydynt o dan fasnachfraint i Sefydliadau Addysg Uwch, bydd y Coleg yn dilyn y weithdrefn hon. Am ragor o wybodaeth, ewch i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch (OIAHE) (OIAHE - Myfyrwyr).

3. Bydd y Coleg yn gwneud dysgwyr yn ymwybodol o'u hawliau a chyfrifoldeb y Coleg o dan Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch. Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch 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.

4. Os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn mewn perthynas â'ch cwrs Addysg Uwch, yna mae gennych yr hawl i gwyno i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch 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 Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol Addysg Uwch.

Llythyrau Cwblhau Gweithdrefnau

Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yw'r un mae'r darparwr yn ei anfon i fyfyriwr pan maent wedi cyrraedd diwedd proses fewnol y darparwr, pan nad oes llwybr mewnol pellach i'r myfyriwr. Amlinellir pwy sy'n gyfrifol am anfon llythyrau cwblhau gweithdrefnau ar ddarpariaeth Addysg Uwch y coleg yn Atodiad C.

For further information please visit the Student Pages of the OIAHE website - Students - OIAHE

Monitro a Rhoi Gwybod am Gwynion

Rheolir pob cwyn yn ganolog gan y swyddfa 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 reolwyr y coleg.

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.

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 CCAF 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 cydymffurfiad â'r safonau Cyflenwi Gwasanaethau, Llunio Polisïau neu Safonau Gweithredu a nodir yn ein Hysbysiad Cydymffurfiad Terfynol ddilyn Gweithdrefn Gwyno Gorfforaethol tri cham CCAF fel y nodir uchod.
b) Byddwn yn cofnodi unrhyw gwynion ffurfiol a dderbynnir yn ymwneud â'n cydymffurfiad 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 tîm sy'n gyfrifol am gydymffurfio â'r Gymraeg o fewn CCAF 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 ar natur y canmoliaethau i reolwyr y coleg. Cyflwynir adroddiad blynyddol i'r Bwrdd Safonau Ansawdd ac i'r Corff Llywodraethu.

Gweithdrefnau Cysylltiedig

Holl

Lleoliad y Weithdrefn a Mynediad Ati

Mae hon ar gael o'r wefan ac efallai na fydd yn gyfredol os caiff ei hargraffu. Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael.

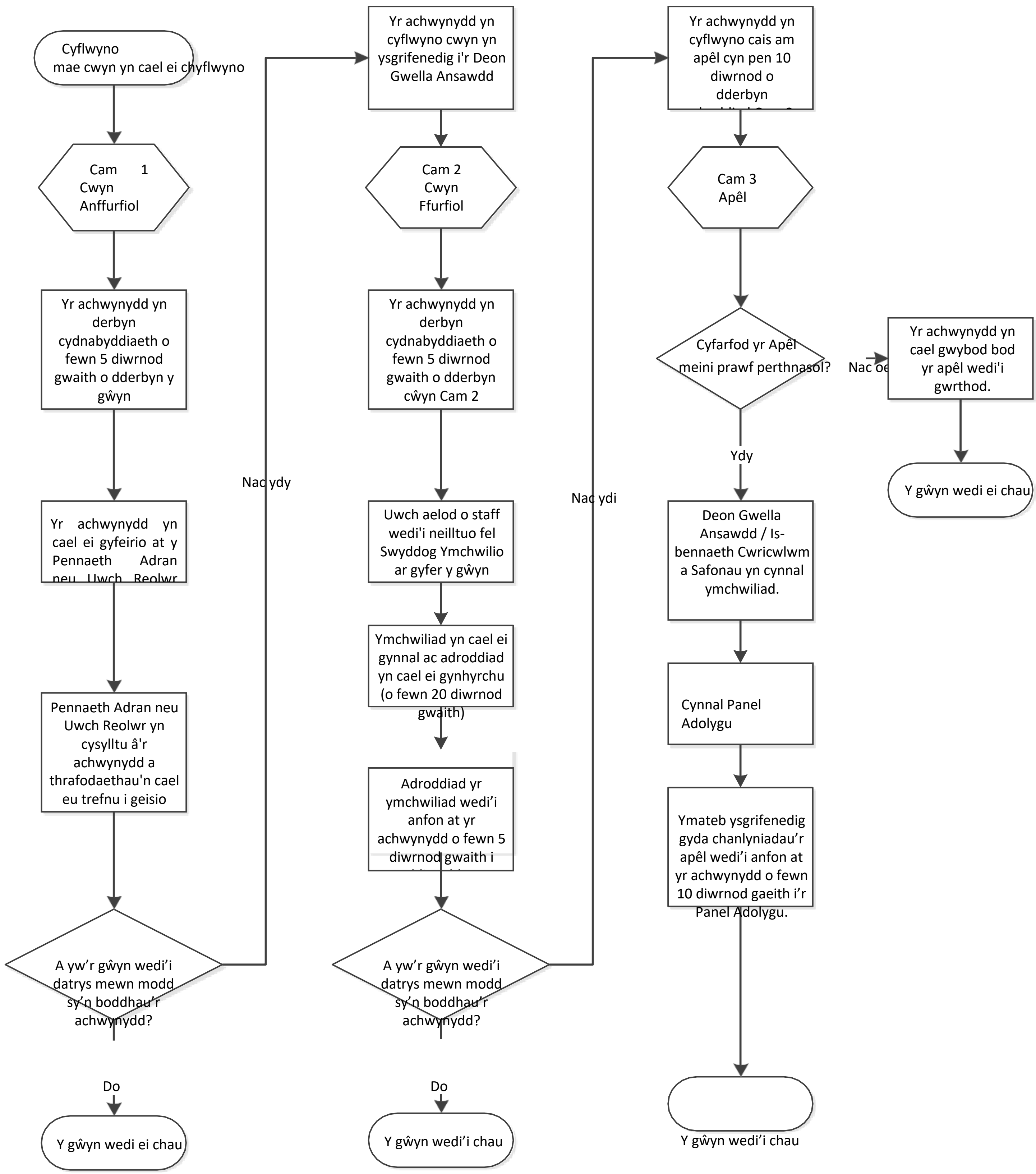
Dyddiad cymeradwyo: Tachwedd 2024	**Rheolwr Cyfrifol: Pennaeth Ansawdd**
Cymeradwywyd gan: CQSA	**Arweinydd Gweithredol: Pennaeth Cynorthwyol Ansawdd, Addysgu a Dysgu**
Dyddiad adolygu: Tachwedd 2026	**Hygyrch i Fyfyrwyr: Ydy**

ATODIAD A

Gwahaniaeth - Mathau o Gwynion

Camau Gweithredu	**Dosbarthiad**	**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 cam 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 y Cyfleusterau • Argaeledd a hygyrchedd cyfleusterau a/neu adnoddau dysgu • Cais am wybodaeth nad yw wedi cael ei darparu 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 • Problemau ynghylch amserlenni • Ymholiadau am arholiadau • Ymholiadau am drafnidiaeth a hygyrchedd • Materion cyllid ac ariannu

Atodiad B
Siart Llif y Weithdrefn Gwyno



ATODIAD C

Gweithdrefnau cwyno Addysg Uwch ar gyfer prifysgolion partner

Gweithdrefn	**Prifysgol**
Prifysgol De Cymru (PDC)	Mae'r rheoliadau'n berthnasol i fyfyrwyr sy'n astudio cyrsiau prifysgol sefydliadau partner y Brifysgol pan fydd y cwynion yn ymwneud â materion academaidd. Ar gyfer materion academaidd - mae'r Coleg yn ymgymryd â Cham 1 (datrysiad cynnar). **Mae PDC yn rheoli camau 2 a 3, yn ogystal â cham Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol.** Pan fydd materion yn gyfrifoldeb i'r 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 cham Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. Felly daw'r cam apelio o fewn gweithdrefnau CCAF yn gyfrifoldeb i'r Brifysgol.
Prifysgol Metropolitan Caerdydd	Pan fydd cwyn yn berthnasol i ddarpariaeth Sefydliad Partner Cydweithredol, dylid gwneud y gŵyn drwy weithdrefnau lleol gan ddilyn y cyfarwyddyd ar wefan y Coleg cyn gwneud cwyn i'r Brifysgol. H.y. Gweithdrefn Gwyno Coleg Caerdydd a'r Fro. Yna dylid cyfeirio myfyrwyr at complaints@cardiffmet.ac.uk unwaith mae prosesau'r coleg wedi'u dilyn. 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 gyrsiau Prifysgol Kingston yn atebol i drefn gwyno'r sefydliad partner. H.y. Gweithdrefn Gwyno Coleg Caerdydd a'r Fro. Rhaid cyflwyno'r cwynion sydd wedi codi i Gam 3 drwy studentcomplaints@kingston.ac.uk at bwrpas Adroddiadau Monitro Sefydliadol ar gyfer pob partner. Bydd y **coleg** yn anfon y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau at y myfyriwr.

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 rhyddfreinio 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 Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. **Bydd Coleg Caerdydd a'r Fro yn dosbarthu'r llythyr cwblhau gweithdrefnau.** O ran materion sy'n gysylltiedig â safonau academaidd, bydd y brifysgol yn delio â'r gwyn.