Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael.

Polisi Cwynion a Chanmoliaethau Grŵp CCAF

Ymrwymiad

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

Yn sail i'r polisi hwn mae gweledigaeth y Coleg - Ysbrydoledig, Cynhwysol a Dylanwadol, a bydd yn cefnogi'r Coleg i weithio tuag at ein hysgogiadau allweddol, sef Ansawdd, Effeithlonrwydd a Thwf. Bydd y polisi yn ymgorffori'r egwyddorion canlynol:

- Rhaid i'r rheiny sy'n cael mynediad at ddysg ar draws y Grŵp fod yn **rhydd rhag gwahaniaethu**.
- Bydd dysgwyr yn cael eu cefnogi i'w **galluogi** i gyflawni eu **potensial** a'u hannibyniaeth yn ystod eu haddysg, mewn amgylchedd sy'n lleihau neu'n cael gwared ar 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 drwy gydol eu bywydau.

Cwmpas a Diben y Polisi

Diben y polisi hwn yw sicrhau bod prosesau a gweithdrefnau Cwynion, Canmoliaethau a Sylwadau effeithiol wedi eu sefydlu ar draws Grŵp CCAF.

Mae'r Grŵp wedi ymrwymo i ddarparu profiadau dysgu o'r radd flaenaf i bob dysgwr o'r cam ymgeisio i'r cam derbyniadau, ac yn ystod eu taith gyda ni. Mae'r Grŵp yn gwneud pob ymdrech i gynnal safonau uchel ei holl weithgareddau, Addysgu, Dysgu ac Asesu, gan gymhwyso gwasanaeth cwsmer rhagorol drwy welliant parhaus. Rydym hefyd yn cydnabod y dylanwad a gawn ar ein cymuned leol.

Mae'r polisi hwn, ynghyd â'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 ni waeth beth fo modd neu leoliad yr astudiaeth.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i'n holl bartneriaid a sefydliadau breiniol.

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

Datganiadau Polisi

Mae'r Grŵp wedi ymrwymo i:

Sicrhau bod pob cwyn, canmoliaeth a sylwad yn cael eu rheoli a'u prosesu yn y modd mwyaf priodol yn dilyn gweithdrefn benodol, yn cynnwys yr hawl i apelio. Bydd bob rhan o'r Grŵp yn nodi'r holl ddogfennaeth y dylid eu cwblhau yn sgil unrhyw gŵyn, a phryd y dylai cwynion gael eu huwchgyfeirio'n fewnol neu'n allanol. Bydd y gweithdrefnau hyn yn cynnwys cyfeiriad at sut y gwneir y sawl a wnaeth y gŵyn yn ymwybodol o ganlyniad y gŵyn, ac a oes unrhyw fecanweithiau mewnol neu allanol pellach yn agored iddynt.

Os oes cwyn yn cael ei gwneud mewn perthynas â Deddf Anghenion Dysgu Ychwanegol a'r Tribiwnlys Addysg (Cymru), 2018 (ALNET), dylid ei throsglwyddo i Uwch Bennaeth Taith y Dysgwr a Dysgu Cynhwysol, Cydlynydd ADY (CADY) Statudol y Coleg. Dilynir dull sy'n seiliedig ar dystiolaeth yn unol â'r canllawiau a amlinellir yn y Ddeddf ALNET 2018 a Chod Anghenion Dysgu Ychwanegol Cymru 2021.

Caiff bob cwyn ei thrin â pharch, sensitifrwydd a disgresiwn o fewn terfynau amser penodol.

Sicrhau y caiff bob cwyn a chanmoliaeth eu dadansoddi a'u hadolygu'n rheolaidd er mwyn cefnogi gwelliant parhaus ein gwasanaeth.

Hysbysu'r holl staff a dysgwyr am y polisi hwn a'r gweithdrefnau cysylltiedig.

Byddwn yn sicrhau bod pob dysgwr, ar bob lefel a math o ddarpariaeth, yn cael ei gyfeirio'n glir at unrhyw sefydliad neu gorff allanol sy'n goruchwylio darpariaeth, safonau, disgwyliadau neu gywiro, megis corff dyfarnu, yr Asiantaeth Sicrhau Ansawdd neu Swyddfa'r Dyfarnwyr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (nid yw'r rhestr hon yn un gyflawn).

Cyfrifoldebau

Bydd y Corff Llywodraethu yn gyfrifol am sicrhau bod:

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

Yr Uwch Dimau Rheoli:

- Sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am sicrhau bod y 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 wedi'u sefydlu ar draws y Grŵp.

Bydd Uwch Bennaeth Taith y Dysgwr a Dysgu Cynhwysol (CADY) yn:

- Sicrhau y caiff unrhyw gwynion sy'n ymwneud ag ALNET (2018) eu rheoli'n brydlon ac yn sensitif drwy ddefnyddio dull sy'n seiliedig ar dystiolaeth a thrwy ddilyn y canllawiau a amlinellir yng Nghod ADY Cymru 2021.

Bydd y Staff Ansawdd Uwch ar draws y Grŵp yn:

- Sicrhau bod gan bob sefydliad unigol weithdrefnau cwynion, canmoliaethau a sylwadau ar waith.
- Sicrhau bod y polisi hwn a'r gweithdrefnau cysylltiedig yn cael eu gweithredu'n effeithiol ar draws y Grŵp.
- Sicrhau bod systemau wedi'u sefydlu i gadw cofnodion manwl, cywir a diogel o gŵynion.

Bydd yr holl Staff ar draws y Grŵp yn:

- Gweithredu'n unol â'r polisi hwn a'r gweithdrefnau cysylltiedig.
- Mynychu digwyddiadau datblygiad proffesiynol parhaus perthnasol.
- Hysbysu dysgwyr ac ymwelwyr am y polisi a'r gweithdrefnau cysylltiedig ac yn eu cefnogi i gael unrhyw gymorth.

Bydd yr holl Ddysgwyr ar draws y Grŵp yn:

- Mynychu sesiynau cynefino a sesiynau tiwtorial/adolygu i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r polisi a'r materion a godir ganddo.
- Ymddwyn mewn ffordd sy'n cefnogi'r Polisi, gan gynnwys mynegi unrhyw bryderon i aelod o staff dysgu neu gefnogi, er mwyn eu galluogi i gael mynediad i'r gefnogaeth sydd ei hangen arnynt.

Deddfwriaeth a Chanllawiau

Rhaid i weithdrefnau ar draws y Grŵp gymryd y ddeddfwriaeth ganlynol i ystyriaeth, a bod yn gwbl eglur drwyddynt:

- Deddf Diogelu Data 2018
- Deddf Diogelu Rhyddidau (2012)
- Deddf Hawliau Dynol (1998)
- Deddf Plant (2004)
- Gweithdrefnau Cwynion ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru 2012
- Rheoli cwynion: canllawiau ar gyfer colegau addysg bellach a darparwyr dysgu seiliedig ar waith (Chwefror 2017)
- Canllawiau'r Asiantaeth Sicrhau Ansawdd
- Gweithdrefnau Addysg Uwch Perthnasol sy'n ymwneud â chwynion
- Swyddfa'r Dyfarnwyr Annibynnol
- Deddf Anghenion Dysgu Ychwanegol a'r Tribiwnlys Addysg (Cymru) 2018
- Cod Anghenion Dysgu Ychwanegol Cymru 2021

Nid yw'r rhestr hon yn un gyflawn ac mae'n bosib yr ychwanegir ati yn y dyfodol pan gaiff statud ei phasio 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 naill ai'r Gymraeg neu'r Saesneg. Mae'r cyfrifoldebau sy'n deillio o'r Safonau yn golygu na ddylai sefydliadau drin yr iaith Gymraeg yn llai ffafriol na'r iaith Saesneg, yn unol â hyrwyddo a hwyluso defnydd o'r iaith Gymraeg ac o ganlyniad yn ei gwneud hi'n haws i bobl ei defnyddio yn eu bywyd bob dydd.

Darperir cefnogaeth ac arweiniad yn ymwneud â chwynion i bob dysgwr, waeth ym mha iaith y maent yn penderfynu ei defnyddio i gyfathrebu.

Cyfeiriadau

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

Weithdrefnau Cwynion, Canmoliaethau a Sylwadau.

Adolygiad Rhif:	3
Dyddiad Adolygu Diwethaf	19/06/24
Dyddiad Adolygu Nesaf:	19/06/26

Cyfathrebu a Storio

Caiff y polisi hwn ei gyhoeddi ar wefan y cwmni.
Caiff y polisi hwn ei storio ar fewnrwyd y cwmni.
Caiff y polisi hwn ei rannu â dysgwyr a rhanddeiliaid.
Bydd y polisi hwn yn cael ei gyfathrebu a'i storio gan bob sefydliad drwy eu sianeli cyfathrebu mewnol a rheoli polisi.

Cymeradwyo, Addasu ac Adolygu

Caiff y polisi hwn ei adolygu bob 2 flynedd.

Dyddiad cymeradwyo:	**19eg Mehefin 2024**	**Rheolwr Cyfrifol:**	**Pennaeth Ansawdd**
Cymeradwywyd gan:	**Y Prif Fwrdd**	**Arweinydd Gweithredol:**	**Pennaeth Cynorthwyol Ansawdd, Addysgu a Dysgu**
Dyddiad Adolygu Nesaf:	**19eg Mehefin 2026**	**Hygyrch i Fyfyrwyr:**	**Ydy**

Adolygiad Rhif:	3
Dyddiad Adolygu Diwethaf	19/06/24
Dyddiad Adolygu Nesaf:	19/06/26

Adolygiad Rhif:	3
Dyddiad Adolygu Diwethaf	19/06/24
Dyddiad Adolygu Nesaf:	19/06/26