

Polisi Cwynion, Sylwadau a Chanmoliaeth

Cwmpas a Phwrpas y Polisi

Pwrpas y polisi hwn yw sicrhau yr ymatebwr yn brydlon, yn deg ac yn effeithiol i gwynion, boed y cwynion yn ymwneud â dysgu ac addysgu neu'n gwynion cyffredinol am wasanaethau'r Coleg, hyd gorau ein gallu ac o fewn adnoddau'r Coleg. Rydym yn manteisio ar y cyfle i ddysgu yn sgil pob cwyn. Rydym hefyd yn dymuno cael mecanwaith i gasglu cwynion a sylwadau am y gwasanaeth a gynigir gennym.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bob dysgwr a darpar ddysgwr, gofalmwr dysgwyr, cyflogwyr, cyn-ddysgwyr ac aelodau'r cyhoedd ar gyfer pob rhaglen ddysgu, beth bynnag y bo'r dull neu leoliad astudio.

Datganiadau Polisi

Cenhadaeth Coleg Caerdydd a'r Fro yw darparu addysg a hyfforddiant o ansawdd uchel, canlyniadau rhagorol, pobl fedrus a chyflogadwy, profiad cwsmer ardderchog, twf busnes arloesol a buddsoddiad parhaus sy'n cefnogi cymunedau ffyniannus ac economi lewyrchus. Byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau fod pob dysgwr, ar ac oddi ar y campws, yn cael profiad llwyddiannus a dymunol. Rydym yn ymrwymo hefyd i wasanaethu'r gymuned fusnes a chymdeithasol ehangach er mwyn sicrhau gwelliant parhaus yn ein holl waith.

Rydym yn cydnabod, sut bynnag, nad ydym yn cyflawni ein gorau bob amser. Weithiau, mae camgymeriadau yn cael eu gwneud a phethau ddim yn cael eu gwneud cystal ag y dylent. Mae gennym ymrwymiad i'n myfyrwyr, cyflogwyr a rhanddeiliaid i sicrhau fod unrhyw gwynion a allai fod ganddynt am ein gwasanaeth yn cael eu trin mewn modd teg, effeithlon ac effeithiol. Rydym yn cydnabod y gellir defnyddio cwynion mewn modd gweithredol i wella ein perfformiad. Mae'n bwysig hefyd ein bod yn myfrio ar yr hyn sydd wedi mynd yn dda, yn dysgu o hynny ac yn datlu'r llwyddiant hwnnw.

Ategir y Polisi hwn gan sawl egwyddor allweddol:

- Mae'n rhaid i ddysgwyr sydd â mynediad i Goleg Caerdydd a'r Fro fod yn **rhydd o wahaniaethu**.
- Mae'n rhaid i'n dysgwyr gael eu cefnogi er mwyn eu **galluogi** i gyflawni eu **potensial** tra yn y Coleg, mewn amgylchedd sy'n dileu neu'n lleihau anfantais, yn cymryd camau i gwrdd â'u hanghenion ac yn annog cyfranogiad. Mae lles ein dysgwyr yn ganolog fel eu bod yn teimlo'n dda amdanynt eu hunain ac yn parchu eraill.
- Tra yn y Coleg, bydd ein dysgwyr yn datblygu'r **sgiliau** sydd arnynt eu hangen i'w galluogi i symud ymlaen yn llwyddiannus trwy gydol eu hoes.
- Ymrwymiad i **ddulliau adferol** er mwyn sicrhau ein bod yn meithrin perthnasau da trwy daclo rhagfarn a hyrwyddo dealltwriaeth.

Er mwyn cyflawni ei gyfrifoldebau o dan y polisi hwn, bydd y Coleg yn:

- Egluro wrth ddysgwyr sut i gwyno pan fydd pethau'n mynd o'i le.

- Sicrhau fod dysgwyr ac eraill yn gwybod beth i'w wneud pan fydd arnynt eisau gwneud cwyn, rhoi sylwadau neu ganmoliaeth i ni.
- Rhoi gweithdrefnau ar waith fel yr ymdrinnir â chwynion mewn modd amserol a thrylwyr.
- Sicrhau fod y gweithdrefnau hyn yn adlewyrchu gofynion ein partneriaid rhyddfrait h.y. Sefydliadau AU a Swyddfa'r Dyfarnwyr Annibynnol (SDA).
- Rhoi gweithdrefnau ar waith er mwyn ein galluogi i rannu canmoliaeth a sylwadau gyda staff perthnasol a pharffion sydd â diddordeb.
- Sicrhau fod darpariaeth mewn grym i wahaniaethu rhwng cwynion annifrifol a chwynion difrifol.
- Sicrhau ein bod yn cynnal cyfrinachedd yn unol â'n polisiau Diogelu a Diogelu Data.
- Rhoi graddfeydd amser penodol mewn grym i ymateb i gwynion.
- Hyfforddi staff a hysbysu dysgwyr ynglŷn â'r drefn.
- Egluro'r ddarpariaeth i apelio o fewn y drefn.
- Monitro ansawdd rheoli cwynion.
- Dadansoddi ac adolygu cwynion a chanmoliaeth yn rheolaidd er mwyn cefnogi gwelliant parhaus ein gwasanaeth.
- Sefydlu gweithdrefnau lle rhoddir gwybod yn rheolaidd am gwynion, sylwadau a chanmoliaeth i'r Tîm Gweithredol, y Cwricwlwm, y Pwyllgor Cwricwlwm, Ansawdd a Materion Myfyrwyr a'r Bwrdd Safonau Ansawdd.

Ategir yr uchod i gyd gan ddull adferol.

Cyfrifoldebau

Bydd y Pennaeth yn gyfrifol am sicrhau bod:

- Gweithdrefnau a Pholisi Camymddygiad y Coleg yn cael eu gweithredu'n llawn a'u dilyn gan staff.
- Adnoddau digonol yn cael eu neilltuo ar gyfer y maes hwn.

Bydd y Corff Llywodraethu yn gyfrifol am sicrhau bod:

- Y Polisi yn cael ei adolygu yn rheolaidd (yn ôl telerau adolygu'r polisi) a chynghor priodol yn cael ei roi ar gynnwys.

Bydd yr Uwch Grŵp Cynllunio yn gyfrifol am:

- Adolygu'r Polisi hwn a'r gweithdrefnau cysylltiedig.
- Monitro gweithrediad y gweithdrefnau, gan gefnogi staff i ymlynu wrth y polisi ac ymateb yn effeithiol i unrhyw feysydd o bryder.
- Sicrhau bod gweithdrefnau ac arferion coleg perthnasol e.e. derbyniadau, tiwtorial ayb.

Mae'r Deon Gwella Ansawdd yn gyfrifol am:

- Gynnal cyfrededd y polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig.
- Sicrhau fod adnoddau priodol yn cael eu neilltuo i gwrdd â gofynion y polisi a gweithdrefnau cysylltiedig.
- Darparu hyfforddiant a datblygiad priodol.
- Sicrhau fod camau priodol yn cael eu cymryd i fonitro data sy'n gysylltiedig â'r polisi hwn a bod y data hwnnw yn cael ei ddefnyddio i hysbysu a gwella arfer.

Mae pob aelod o Staff yn gyfrifol am:

- Drin pob dysgwr gyda pharch ac urddas, er mwyn sicrhau nad yw eu hymddygiad eu hunain yn achosi tramgwydd neu gamddealltwriaeth.
- Bod yn ymwybodol o'r polisi hwn a'r gweithdrefnau a gweithio mewn modd nad yw'n mynd yn groes i'w cynnwys.

Inspirational.Inclusive.Influential.
Ysbrydoledig.Cynhwysol.Dylanwadol.
www.cardiffandvalecollege.ac.uk

- Gweithio o fewn gofynion Diogelu Data a GDPR.
- Cyfathrebu'n effeithiol gyda staff er mwyn sicrhau bod anghenion dysgwyr yn cael eu cwrdd.
- Mynychu digwyddiadau DPP ar agweddau sy'n berthnasol i lwyddiant y polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig.

Mae'r myfyrwyr yn gyfrifol am:

- Fynychu sesiynau tiwtorial a chynefino er mwyn sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r polisi a'r materion a godir ganddo.
- Dilyn y polisi wrth wneud cwynion a chanmoliaeth.
- Darparu adborth ar y polisi mewn grwpiau ffocws dysgwyr a thrwy gyfleoedd eraill.

Datganiad Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Yn unol â gweithdrefnau'r Coleg, ysgrifennwyd y Polisi hwn gan ystyried yr effaith ar unigolion yn ôl y Ddeddf Cydraddoldeb.

Goblygiadau Iechyd a Diogelwch

Dim goblygiadau.

Safonau'r Iaith Gymraeg

Nid yw'r polisi hwn yn effeithio ar yr Iaith Gymraeg mewn modd negyddol. Yn unol â gweithdrefnau'r Coleg, ysgrifennwyd y Polisi hwn gan ystyried yr effaith ar unigolion yn unol â Safonau'r Iaith Gymraeg

Polisiau Cysylltiedig

Pob polisi sy'n ymwneud â dysgwyr

Gweithdrefnau Cysylltiedig

Pob gweithdrefn sy'n ymwneud â dysgwyr

Lleoliad a Mynediad i'r Polisi

Mae hwn ar gael ar y wefan, mewnwyd staff a Moodle ac fe allai fod wedi dyddio pe bai'n cael ei brintio.

Dyddiad cymeradwyo: Gorffennaf 2011

Cymeradwywyd gan: CQSA

Dyddiad adolygu: Gorffennaf 2021

Rheolwr Cyfrifol: Deon Gwella Ansawdd

Arweinydd Gweithredol: Dirprwy Bennaeth

Hygyrch i Fyfyrwyr: Ydyw