Coleg Gŵyr Abertawe
Gower College Swansea

Gweithdrefn Gwyno

Dyddiad Cyhoeddi	**Chwefror 2022**
Dyddiad Adolygu	**Chwefror 2023**
Awdur	**Nikki Neale** **Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm**
Lleoliad y Polisi	**BIZ-Sharepoint/Intranet/Policies & Procedures/Quality**
Cymeradwywyd y Polisi gan: **Diweddariad:**	**Grŵp Cynllunio Strategol – Chwefror 2022** **Tîm Rheoli'r Coleg – Mehefin 2023**

1. PWRPAS

1.1 Mae Coleg Gŵyr Abertawe wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth ardderchog i'w gwsmeriaid. Mae’r Coleg yn croesawu cwynion fel offeryn ar gyfer gwella parhaus. Polisi'r Coleg yw datrys, mor deg ag y bo modd, unrhyw gŵyn a all fod gan gwsmer am y gwasanaethau a ddarparwyd.

1.2 Prif bwrpas y Weithdrefn Gwyno hon yw darparu dull, lle bynnag y bo'n bosibl, i ddatrys pob mater mewn ffordd sy'n bodloni pawb dan sylw.

1.3 Bydd yr Uned Ansawdd, a lle y bo'n briodol swyddfa'r Pennaeth, yn sicrhau bod pob cwyn yn cael ystyriaeth gyfartal.

1.4 Mae hawl gan unigolyn i ddefnyddio’r Gymraeg fel y nodir yn Safonau’r Gymraeg sy’n berthnasol i’r Coleg neu wasanaeth cymorth cysylltiedig.

2. NODAU AC AMCANION

2.2 Darparu diwylliant i gwsmeriaid sy'n hybu ymagwedd agored a theg. Yn y cyd-destun hwn, gall cwsmer fod yn rhanddeiliad, yn fyfyriwr sydd wedi’i gofrestru ar unrhyw raglen yn y Coleg (e.e. AB, AU, Prentisiaethau a chyrsiau amser llawn/rhan amser), yn fyfyriwr sy’n cynrychioli grŵp o gyfoedion yn achos cwyn ar y cyd, yn aelod o'r cyhoedd neu'n aelod o staff.

2.2 Ymateb mewn ffordd amserol i gwynion gan gwsmeriaid a cheisio sicrhau canlyniad proffesiynol, diduedd a gonest ar gyfer pob mater a adroddir. Bydd y Coleg yn ceisio ymateb i bob cwyn **o fewn tair wythnos.**

2.3 Defnyddio casgliadau'r materion sy'n deillio o gwynion i nodi pryderon a gwendidau ac os oes angen, cyflwyno gwelliannau i weithdrefnau o fewn diwylliant y Coleg o wella ansawdd yn barhaus.

2.4 Bydd natur y cwynion a'r canlyniadau yn cael eu dwyn ynghyd, eu hadolygu a'u hasesu gan y Grŵp Rheoli Strategol ac Is-bwyllgor Cwricwlwm ac Ansawdd Bwrdd y Gorfforaeth.

2.5 Ni fydd myfyrwyr o dan anfantais mewn unrhyw ffordd os ydynt yn gwneud cwyn.

2.6 Bydd rheolwyr sydd â chyfrifoldeb dros ymdrin â chwynion ffurfiol yn derbyn hyfforddiant diweddaru blynyddol.

2.7 Bydd rheolwyr sy’n delio â chwynion yn ymwneud â’r Gymraeg yn arwain unrhyw randdeiliaid sy’n dymuno defnyddio’r polisi hwn i gwyno am hawl unigolyn i ddefnyddio’r iaith neu unrhyw safonau a restrir yn yr hysbysiadau cydymffurfio â Safonau’r Gymraeg a gyflwynir i’r Coleg. Bydd y rheolwr hefyd yn sicrhau bod staff wedi’u hyfforddi’n briodol i ymdrin â chwynion o’r fath; bod y drefn hon ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg ar wefan(nau) y Coleg.

2.8 Bydd yr holl staff yn derbyn diweddariadau ar yr weithdrefn gwynion.

3. CWMPAS Y GWEITHDREFNAU

3.1 Bydd cwmpas y Weithdrefn Gwyno yn cynnwys:

- Cwynion yn ymwneud â phrofiad myfyrwyr yn y Coleg, gan gynnwys eu perthynas â staff, myfyrwyr eraill ac ymwelwyr, neu wasanaethau a chyfleusterau a ddarperir gan y Coleg.

- Cwynion gan aelodau o'r cyhoedd neu aelodau o staff yn ymwneud ag unrhyw wasanaeth neu gyfleuster a ddarperir gan y Coleg.

- Cwynion yn ymwneud â gwahaniaethu, hil, anabledd, oedran a chyfeiriadedd rhywiol, gan gynnwys troseddau casineb, bwlio ac aflonyddu rhywiol.

- Cwynion yn ymwneud â chydymffurfio â Safonau’r Gymraeg. Mae hyn yn cynnwys unrhyw gwynion yn ymwneud â Safonau’r Gymraeg y mae’r Coleg yn cydnabod ei ddyletswydd benodol i gydymffurfio â nhw. Yn y broses hon, cyfeirir at Reoliad Safonau’r Gymraeg (Rhif 6) 2017, yr Hysbysiad Cydymffurfio – Adran 44 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ar gyfer Coleg Gŵyr Abertawe a’r Memorandwm Esboniadol i Safonau’r Gymraeg (Rhif 6) - Rheoliad 2017.

3.2 **Nid** yw'r weithdrefn yn cwmpasu'r canlynol ac mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli ar eu cyfer:

- Apeliadau gan fyfyrwyr yn erbyn penderfyniadau asesu a phenderfyniadau a wnaed gan y Byrddau Arholi (Gweithdrefn Apeliadau Academaidd). Mae'n bosib y bydd angen eu cyfeirio at y Sefydliad Dyfarnu hefyd.

- Cwynion yn ymwneud â chamymddwyn gan fyfyriwr (Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr).

3.3 Bydd y canlynol wedi'i gynnwys yn y weithdrefn hon; fodd bynnag, mewn rhai achosion byddant yn destun gweithdrefnau a gwmpesir gan bolisïau eraill:

- Cwynion sy'n cynnwys honiadau o gamymddwyn gan aelod o staff (Gweithdrefn Disgyblu Staff, Gweithdrefn Chwythu'r Chwiban).
- Cwynion gan aelod o staff yn erbyn aelod o staff arall (Gweithdrefn Gwyno Staff).

3.4 Dylai myfyrwyr sy'n dilyn cyrsiau addysg uwch rhyddfraint geisio datrys eu cwyn yn uniongyrchol â'r Coleg yn gyntaf gan ddilyn y weithdrefn hon. Os yw'r myfyriwr yn teimlo'n anfodlon o hyd ar ôl dilyn y weithdrefn hon, gall droi at weithdrefn gwyno myfyrwyr y brifysgol ddyfarnu yn unol â'r hyn a nodir ym mhob llawlyfr cwrs. Os nad yw'r mater wedi'i ddatrys yn foddhaol o hyd, mae hawl gan y myfyriwr ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer AU adolygu canlyniad y broses gwyno; fel rheol rhaid cyflwyno'r cais i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol o fewn tri mis o ddyddiad llythyr canlyniad yr apêl.

3.5 Mewn rhai achosion dylai cwynion gael eu cyfeirio at y Sefydliad Dyfarnu. Gellir rhoi cyngor ynghylch pryd y mae hyn yn gymwys yn ôl yr achos.

3.6 Gallwn dderbyn cwynion gan fyfyrwyr hyd at chwe mis ar ôl cwblhau eu hastudiaethau.

3.7 Bydd cwynion dienw yn cael eu cyfeirio at y Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm er mwyn penderfynu ar y camau gweithredu mwyaf priodol. Ni fyddwn yn delio â chwynion dienw yn gyffredinol; fodd bynnag, efallai y bydd angen ymchwilio i rai achosion er budd gorau’r Coleg.

4. DATRYS MATER YN FUAN (Cam 1)

4.1 Cyn belled ag y bo'n bosibl, yn y lle cyntaf dylid gwneud pob ymdrech i ddatrys cwyn yn gyflym ac yn lleol, yn enwedig os nad yw'r cwynion yn rhai cymhleth. Os oes modd, gofynnir i achwynwyr siarad yn uniongyrchol â'r unigolyn(unigolion) neu'r adran dan sylw am eu pryderon i weld a oes modd datrys y mater yn anffurfiol (Gweler Atodiad A – Y Gwahaniaeth rhwng Cwynion Ffurfiol ac Anffurfiol).

4.2 Os nad yw'r gŵyn wedi cael ei datrys yn anffurfiol, gall y mater gael ei godi fel cwyn ffurfiol. Mewn achosion o'r fath dylai'r achwynydd gael gwybod am y gweithdrefnau ffurfiol.

5. GWEITHDREFN GWYNO FFURFIOL (Cam 2)

5.1 Cwyn ffurfiol yw un lle mae'r achwynydd yn anfodlon â chanlyniad ceisio datrys mater yn fuan neu os nad oes modd datrys mater yn fuan neu nid yw hynny'n addas oherwydd natur, cymhlethdod neu ddifrifoldeb yr achos.

5.2 Ymdrinnir â chwyn yn ffurfiol (h.y. trwy weithredu Cam 2) os yw'n gwyn difrifol ac yn debygol o achosi niwed corfforol a/neu niwed i les neu iechyd meddwl yr unigolyn sy'n gwneud y cwyn (Gweler Atodiad A am enghreifftiau).

5.2 Gwneud Cwyn Ffurfiol

- Dylai achwynydd sydd am wneud cwyn ffurfiol o fewn y weithdrefn hon anfon manylion trwy'r Uned Ansawdd at y Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm fel a ganlyn:

    - yn ysgrifenedig, trwy lythyr neu e-bost,
    - yn ysgrifenedig, gan ddefnyddio'r ffurflen Cwyno, Canmol ac Awgrymiadau (ar gael wrth bob Derbynfa),
    - ar lafar, mewn person neu dros y ffôn os oes angen cymorth i roi'r cwyn ar bapur.

- Rhaid i gwynion ffurfiol a dderbynnir gan aelodau o staff Coleg Gŵyr Abertawe gael eu hanfon ymlaen i'r Uned Ansawdd i'w prosesu.

- Bydd swyddfa'r Pennaeth yn ymateb i gŵyn a anfonir yn uniongyrchol at y Pennaeth, ond caiff ei gweinyddu gan yr Uned Ansawdd.

- Os yw'n briodol mae hawl gan yr achwynydd ddod ag eiriolwr gyda nhw i'w cefnogi pan fyddant yn gwneud cwyn, e.e. tiwtor, asiantaeth allanol, cyfieithydd ac ati.

- Mae'r Coleg yn hapus i dderbyn cwynion trwy gyfrwng y Gymraeg ac ni fydd gwneud hynny yn achosi unrhyw oedi.

5.3 Ymateb i'r Gŵyn

Bydd yr Uned Ansawdd yn cofnodi manylion y gŵyn ac o fewn **tri diwrnod gwaith** bydd yn rhoi gwybod trwy lythyr i'r achwynydd pwy yn y Coleg fydd yn delio â'r gŵyn.

5.4 Cyfrifoldeb

- Bydd y Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm yn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei chyfeirio at yr unigolyn perthnasol er mwyn ymchwilio i'r gŵyn, sef yr uwch aelod o staff priodol fel rheol, rhywun sydd heb ymwneud â'r achos cyn hynny fel arfer.

- Yn achos cwyn ar y cyd, bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i'r gŵyn yn penderfynu ar fanteision cwrdd â'r grŵp llawn o ddysgwyr i sicrhau y cynrychiolir pob barn yn deg.

- Os yw cwyn yn cael ei gwneud yn erbyn y Pennaeth, caiff ei chyfeirio at Glerc y Corff Llywodraethu a fydd yn rhoi gwybod i Gadeirydd y Corff Llywodraethu.

- Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag aelod o staff mae'n rhaid i'r uwch reolwr sy'n delio â'r gŵyn gydgysylltu â'r Pennaeth Adnoddau Dynol wrth geisio datrys y mater.

Amserlen

- Bydd ymateb i'r gŵyn yn cael ei anfon o fewn **tair wythnos** yn dilyn cyfeirio'r gŵyn ffurfiol at yr uwch aelod o staff priodol. Bydd yr achwynydd yn cael gwybod am ei hawl i apelio. Os na dderbynnir unrhyw ohebiaeth arall gan yr achwynydd, bernir bod y mater wedi dod i ben.

- Os oes amgylchiadau anarferol lle nad oes modd gweithredu yn unol â'r amserlen tair wythnos, caiff yr achwynydd wybod trwy lythyr sy'n nodi'r amserlen ddiwygiedig.

- Bydd y Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm yn gwneud yn siŵr bod pob cwyn yn cael ei dilyn i fyny er mwyn sicrhau bod camau priodol yn cael eu cymryd a bod y Coleg yn ymateb yn amserol.

5.5 **Ymateb Terfynol**

Bydd yr achwynydd yn cael gwybod y canlyniad ysgrifenedig ar ddiwedd y cam ffurfiol.

Bydd yr holl gofnodion ac ymatebion i gŵyn yn cael eu rhannu dim ond â’r sawl sy’n ymwneud yn uniongyrchol â datrys a rheoli’r gŵyn. Bydd yr holl gofnodion yn cael eu cadw’n ddiogel.

6. APELIO

6.1 Mae gan yr achwynydd yr hawl i apelio:

- os na ddilynwyd y weithdrefn gwyno;
- os oes tystiolaeth newydd oedd heb gael ei hystyried yn y penderfyniad gwreiddiol;
- os yw'r achwynydd o'r farn bod y gŵyn heb gael ei chymryd o ddifrif neu nid oedd y canlyniad yn rhesymol.

6.2 **Y Weithdrefn Apelio**

- Rhaid i'r achwynydd gyflwyno ei apêl yn ysgrifenedig i'r Pennaeth o fewn **pum diwrnod gwaith** o gael gwybod am ganlyniad y gŵyn.

- Fel arfer bydd myfyrwyr sy’n dilyn cyrsiau Addysg Uwchfel rhan o drefn freinio gyda Phrifysgol yn cael eu cyfeirio at y Brifysgol ar gyfer y cam apelio. Rhoddir cyngor ar y llwybr iawn i’w ddilyn ar sail unigol.

- Bydd y Pennaeth/Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm yn adolygu'r gŵyn o fewn **10 diwrnod gwaith yn ystod y tymor** o'r adeg y mae'r Coleg yn derbyn yr apêl.

- Ni fydd y cam apelio yn ystyried materion o'r newydd fel arfer neu'n cynnwys ymchwiliad pellach.

- Os bernir bod angen gwneud hynny, gall y Pennaeth/ Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm ofyn i'r achwynydd gyflwyno ei achos mewn person. Yn y sefyllfa hon, gall yr achwynydd fod yng nghwmni ffrind neu riant/warcheidwad yn achos myfyriwr. Bydd unrhyw ofynion arbennig cysylltiedig ag anabledd yn cael eu diwallu.

- Rhaid i unrhyw dystiolaeth newydd sy'n cael ei chyflwyno gan yr achwynydd gael ei rhoi i'r Coleg **bum diwrnod gwaith** cyn i'r apêl gael ei chlywed.

- Bydd y Pennaeth/Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm yn anfon ymateb ysgrifenedig yn uniongyrchol at yr achwynydd (llythyr cwblhau gweithdrefnau), a bydd swyddfa'r Pennaeth yn rhoi gwybod i'r Uned Ansawdd am ganlyniad yr apêl.

- Mae penderfyniad y Pennaeth/ Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm yn derfynol ac nid oes unrhyw hawl arall i apelio ac eithrio yn yr achosion a nodwyd isod:

  - Mae gan fyfyrwyr Addysg Uwch sy’n dilyn cyrsiau breiniol yr hawl i ofyn i Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol i AU adolygu canlyniad y broses gwyno.

  - Gall ddarparwyr prentisiaethau a Chyflogwyr yng Nghymru gysylltu â Llywodraeth Cymru

  - Gall ddarparwyr prentisiaethau a Chyflogwyr yn Lloegr gysylltu â’r llinell gymorth prentisiaethau ynghylch pryderon, cwynion neu ymholiadau sy’n ymwneud â phrentisiaethau:

    Desg gymorth Prentisiaethau Cenedlaethol: e-bostiwch:
    helpdesk@manage-apprenticeships.service.gov.uk
    Rhiff Ffôn: 08000 150 600

  - Mewn rhai achosion, dylai Sefydliadau Dyfarnu fod â rhan yn y cam apelio. Bydd cyngor ynghylch pryd mae hyn yn berthnasol yn cael ei roi fesul achos.

- Fel arfer bydd myfyrwyr sy'n dilyn cyrsiau addysg uwch sy' rhan o drefniadau rhyddfraint â phrifysgol yn cael eu cyfeirio at y brifysgol ar gyfer y cam apelio. Bydd cyngor ar y llwybr cywir i'w dilyn yn cael ei rhoi ar sail unigol. Bydd myfyrwyr addysg uwch hefyd yn cael gwybod am eu hawl i ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer AU adolygu canlyniad y broses gwyno.

- Mewn rhai achosion, dylai Sefydliadau Dyfarnu fod yn rhan o'r cam apelio. Rhoddir cyngor ar yr adegau pan fydd hyn yn gymwys yn ôl yr achos.

7. ADOLYGU

Bydd y Cyfarwyddwr Ansawdd a Chwricwlwm yn rhoi adroddiadau i'r Uwch Dîm Rheoli ac Is-bwyllgor Cwricwlwm ac Ansawdd y Bwrdd Llywodraethwyr am natur y cwynion a dderbyniwyd, y ffordd y cawsant eu datrys ac unrhyw gamau a nodir ar gyfer gwella. Ni fydd yr adroddiadau hyn yn datgelu pwy yw'r achwynwyr unigol.

8. DOGFENNAU CYSYLLTIEDIG

- Gweithdrefn Apelio Myfyrwyr
- Gweithdrefn Disgyblu Myfyrwyr
- Gweithdrefn Disgyblu Staff
- Gweithdrefn Chwythu'r Chwiban
- Gweithdrefn Gwyno Staff

9. YR IAITH GYMRAEG

9.1 Mae Coleg Gŵyr Abertawe yn ymrwymedig i hyrwyddo'r iaith Gymraeg, yn unol â Safonau'r Iaith Gymraeg a Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

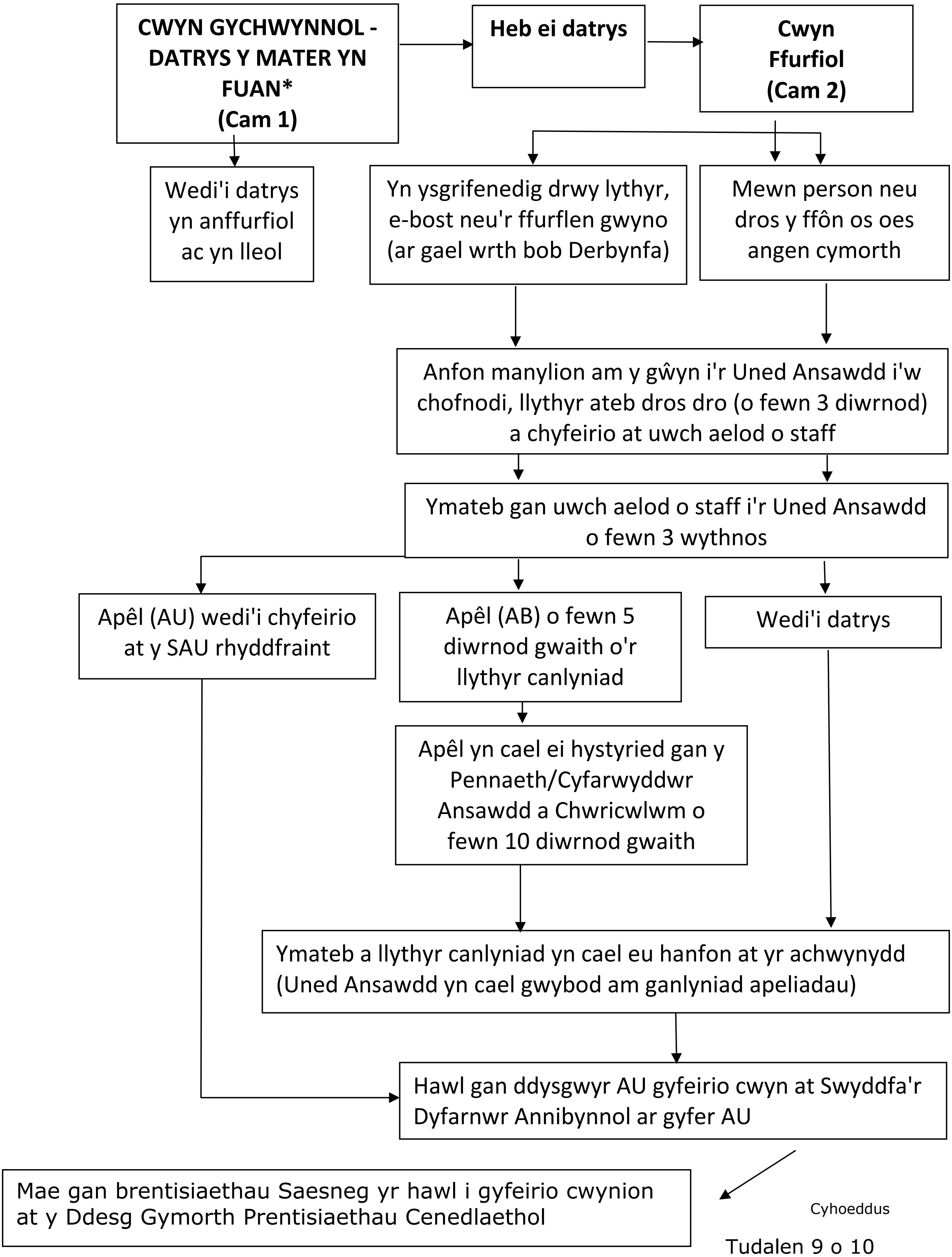
9.2 Os ydych chi'n siarad Cymraeg ac yn dymuno i'r cyfarfod apêl fod yn Gymraeg, gadewch inni wybod yn eich llythyr apelio.

Os hoffech chi, neu rywun rydych chi'n ei adnabod, gael y ddogfen hon mewn print bras, sain, copi electronig neu yn Saesneg, cysylltwch â'r Gweinyddwr Ansawdd, Beverley Hunt.

Ffôn: 01792 284232

E-bost: beverley.hunt@coleggwyrabertawe.ac.uk

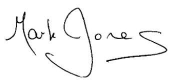
10. GWEITHDREFN GWYNO COLEG GŴYR ABERTAWE



Atodiad A

Y gwahaniaeth rhwng Cwynion Ffurfiol ac Anffurfiol

Gweithred	**Graddfa**	**Meini Prawf**	**Enghreifftiau o gwynion/materion**
Gweithdrefn Gwyno	CAM 2:	Mae cwynion difrifol yn debygol o achosi niwed i les corfforol a/neu feddyliol yr achwynydd.	• Materion nad ydynt wedi eu datrys ar ôl gweithredu Cam 1 • Honiadau o droseddau casineb • Honiadau o iaith fygythiol • Honiadau o fwlio • Honiadau o fod dan ddylanwad cyffuriau neu alcohol • Honiadau o wahaniaethu • Honiadau o aflonyddu rhywiol
Gweithdrefn Gwyno	CAM 1:	Cwynion sy’n debygol o gael effaith negyddol ar brofiad y cwsmer e.e. Coleg yn methu â darparu gwasanaeth o safon uchel NEU pan fydd ymddygiad dysgwr/staff/rhan ddeiliaid yn peri pryder.	• Darpariaeth cyrsiau • Cynnwys cyrsiau • Ansawdd y cyfleusterau • Argaeledd a hygyrchedd cyfleusterau a/neu adnoddau dysgu • Cais am wybodaeth nad yw wedi cael ei drin yn deg yn ystod y cam ymholi • Arfer addysgu gwael neu aneffeithiol
Ymholiad	Ymholiad	Materion a godir sy’n debygol o gael effaith fach iawn ar brofiad y cwsmer, sy’n syml ac yn hawdd i’w trin.	• Proses dderbyn • Dyddiadau cau’r Coleg • Materion amserlenni • Ymholiadau arholiadau • Ymholiadau cludiant a hygyrchedd • Ymholiadau arian a chyllid

Llofnod: 

Unigolyn sy’n cymeradwyo’r polisi: Mark Jones, Pennaeth

Dyddiad: Mehefin 2023