



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:	Grŵp Cynllunio Strategol – Chwefror 2022

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.

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 fyfyrwr sydd wedi'i gofrestru ar unrhyw raglen yn y Coleg (e.e. AB, AU, Prentisiaethau a chyrсияu amser llawn/rhan amser), yn fyfyrwr 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 diweddarau blynyddol.
- 2.7 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.

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 fyfyrwr (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 bolisiau 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 rhyddfrait 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 Derbynfaf),
 - 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 gydgyssylltu 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 Chwricwllwm 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 Chwricwllwm 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-bostiwrch: 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 rhyddfrait 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 Chwricwllwm yn rhoi adroddiadau i'r Uwch Dim Rheoli ac Is-bwyllgor Cwricwllwm 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

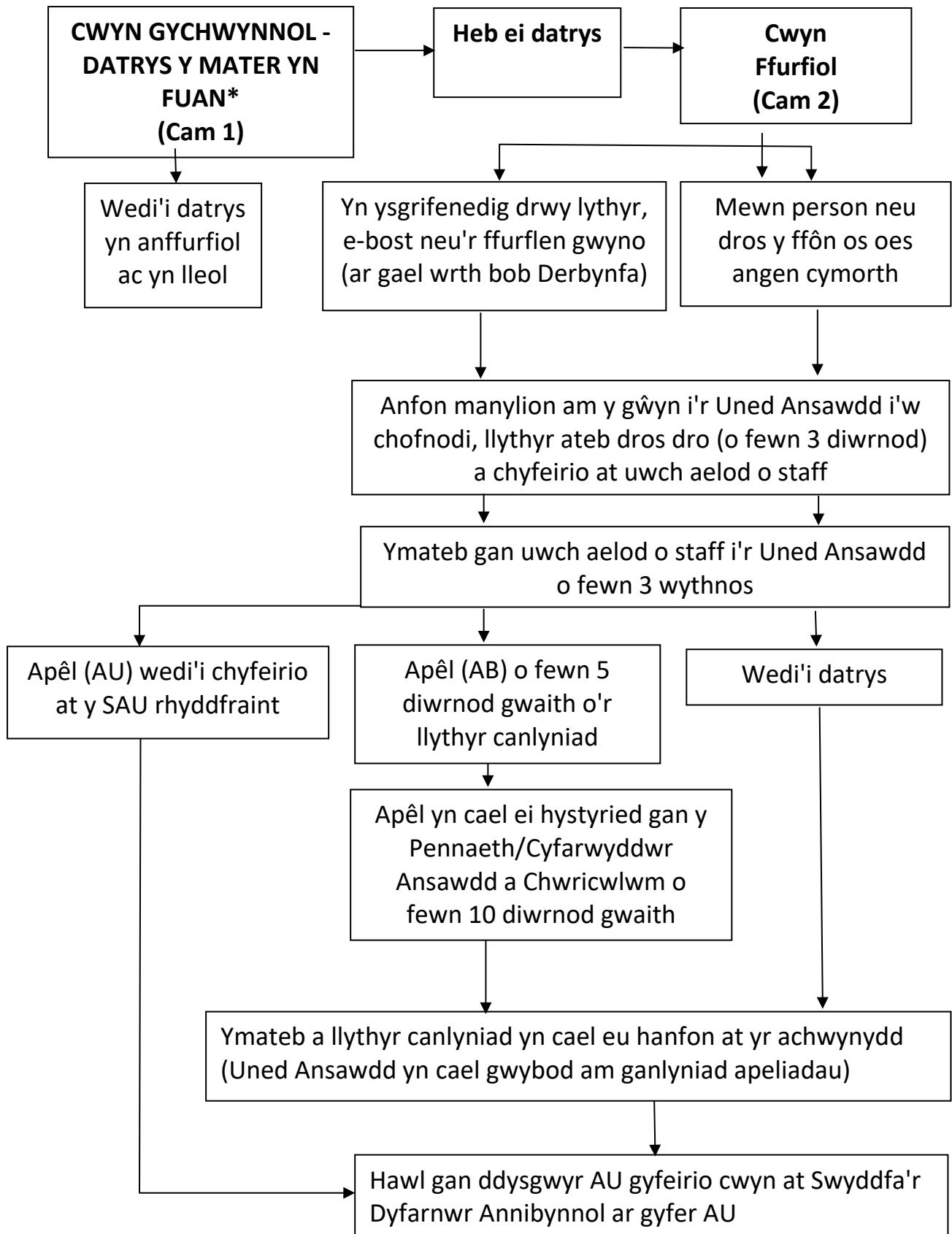
- 9.1 Mae Coleg Gŵyr Abertawe yn ymrwymedig i hyrwyddo'r iaith Gymraeg, yn unol â Safonau'r Iaith Gymraeg a Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.
- 9.2 Os ydych chi'n siarad Cymraeg ac yn dymuno i'r cyfarfod apêl fod yn Gymraeg, gadewch inni wybod yn eich llythyr apelio. Mae'n debygol y bydd hyn yn cael ei wneud drwy ddefnyddio cyfieithwyr ar y pryd

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



Mae gan brentisiaethau Saesneg yr hawl i gyfeirio cwynion at y Ddesg Gymorth Prentisiaethau Cenedlaethol

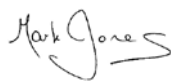
Cyhoeddus

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.	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Proses dderbyn• Dyddiadau cau'r Coleg• Materion amserlenni• Ymholiadau arholiadau• Ymholiadau cludiant a hygyrchedd• Ymholiadau arian a chyllid

Llofnod:



Person signing off Policy: Mark Jones, Principal

Dyddiad: Chwefror 2022