



## GWEITHDREFN GWYNO

Mae Coleg Ceredigion wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel ym mhob agwedd ar ei ddarpariaeth p'un a ydych yn ddysgwr neu yn gwsmer. Ni fydd y rhan fwyaf o unigolion sydd yn defnyddio gwasanaethau y coleg yn cael unrhyw broblem ond yr ydym yn cydnabod y gall amgylchiadau godi o bryd i'w gilydd a fydd yn achosi anfodlonrwydd.

Os ydych yn anfodlon ag unrhyw agwedd ar waith y coleg, byddem yn ddiolchgar petaech yn dweud wrthym fel y gallwn sicrhau ein bod yn cyflawni ein nod o ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel.

Yr ydym yn diffinio cwyn fel mynegiad o anfodlonrwydd gyda safon gwasanaeth, gweithred neu ddiffyg gweithred ar ran y coleg neu staff y coleg, sydd yn effeithio dysgwr unigol neu grŵp o ddysgwyr neu rywun sydd yn ceisio neu'n derbyn gwasanaeth oddi wrth y coleg.

Nod y Weithdrefn Gwyno ganlynol yw delio â chwynion yn gyflym, yn drylwyr ac yn effeithiol. Nid yw'r Weithdrefn hon yn berthnasol i gwynion am benderfyniad Bwrdd Arholi neu ddatl gyda pherson nad yw yn cael ei gyflogi gan y coleg neu nad yw dan gyfarwyddid y coleg.

***Pwy sy'n gallu cwyno?*** Unrhyw un sy'n defnyddio, neu sydd wedi defnyddio, gwasanaethau a chyfleusterau y Coleg

***Beth gallaf gwyno amdano?*** Gallwch gwyno am unrhyw agwedd ar wasanaeth y coleg, gan gynnwys addysgu a hyfforddiant, gwasanaethau cefnogaeth, cyngor ac arweiniad a chyfleusterau'r Coleg. Gallwch hefyd gwyno os ydych yn teimlo eich bod wedi cael eich trin yn annheg.

Nodwch fod yna weithdrefn arall ar gyfer ymdrin â chwynion oddi wrth fyfyrwyr ac apeliadau yn erbyn penderfyniadau asesu - mae manylion y gweithdrefnau hyn ar gael ar dudalennau Gwefan y coleg neu oddi wrth Swyddogion Lles.

***Sut ydw i'n gwneud cwyn?*** Cyn i chi wneud cwyn ffurfiol mae'n syniad da i chi geisio datrys y mater ym anffurfiol - gweler Cam 1 y Drefn Gwyno.

Os ydych yn fyfyrwr ac yn teimlo nad oes gennych ddigon o hyder i wneud cwyn yna gallwch siarad â Swyddogion Lles neu Mentor y coleg. Byddant yn gwrandao ar eich problem / pryder ac yn eich cynghori am y cam gorau i'w gymryd. Bydd unrhyw beth a ddywedwch yn cael ei drin yn gwbl gyfrinachol.

Gallwch wneud cwyn yn Gymraeg neu yn Saesneg.

***Beth ddylwn i ei wneud am faterion o Ddiddordeb Cyhoeddus / Pryderon Difrifol?*** Mae gan y coleg 'Weithdrefn Datgelu er Lles y Cyhoedd' sy'n ymwneud â datgelu materion o bryder neu ddiddordeb cyhoeddus difrifol megis twyll, camweinyddiad neu weithgareddau anghyfreithlon. Dylai materion o'r math hwn gael eu cyfeirio at Glerc Bwrdd y Llywodraethwyr.

### **CAM 1 - Trafodaeth Anffurfiol**

Os ydych yn ymwelydd neu ddarpar fyfyrwr efallai y gallwch ddatrys eich pryderon yn anffurfiol drwy ofyn i siarad ag aelod priodol o staff. Cysylltwch a'r Dderbynfa os nad ydych yn siŵr pwy ddylech chi siarad a hwy.

Os ydych yn fyfyrwr efallai y gallwch ddatrys eich pryderon yn anffurfiol drwy siarad a Thiwtor y Cwrs. Os nad ydych yn teimlo'n gyffyrddus yn siarad a'r Tiwtor efallai y byddai'n well gennych siarad ag un o'r canlynol:

- Rheolwr Cwricwlwm
- Cyfarwyddwr y Cwricwlwm
- Swyddog Lles
- Mentor

Bydd staff yn gwrandao ac yn cymryd o ddifri unrhyw bryderon sydd gennych. Gwneir pob ymdrech i'ch helpu i ddelio a'r mater. Ni chaiff unrhyw gofnod ffurfiol ei gadw ar hyn o bryd.

### **CAM 2 - Cwyn Ffurfiol**

Os ydych yn teimlo nad yw eich pryderon wedi eu datrys yn dilyn y cam anffurfiol gallwch wneud cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig i Glerc y Pwyllgor Gwaith gan ddefnyddio'r Ffurflen Gwyno (Atodiad A).

Os ydych yn fyfyrwr ac angen help i ysgrifennu'r gwyn gallwch ofyn i'ch Tiwtor Cwrs, staff y Ganolfan Adnoddau Dysgu, Swyddog Lles neu Mentor y coleg am help. Os nad ydych yn fyfyrwr cysylltwch â'r Dderbynfa am gyngor pellach.

Pan fyddwn yn derbyn cwyn ffurfiol, byddwn yn dilyn y camau canlynol:

1. Byddwch yn derbyn llythyr neu e-bost o fewn 5 diwrnod gwaith yn cadarnhau ein bod wedi derbyn eich cwyn.
2. Bydd aelod o'r Pwyllgor Gwaith yn ymchwilio i'ch cwyn. Gall hyn olygu trafod y gwyn gyda phobl perthnasol. (Os yw eich cwyn yn ymwneud â pherson penodol byddant fel arfer yn derbyn copi ohono).

3. Os bydd angen egluro unrhyw fater byddwn yn cysylltu â chi i'w drafod.
4. Byddwn yn anfon llythyr atoch yn cadarnhau'r camau i'w cymryd.
5. Mewn rhai achosion efallai na fydd yn bosibl i ni ddatrys eich cwyn heb gwrdd â chi yn gyntaf. Yn yr achos hwn, byddwn yn ceisio sicrhau bod y cyfarfod yn digwydd o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn y gwyn wreiddiol. Gallwch ddod â rhywun gyda chi i'r cyfarfod os ydych yn dymuno. Gallai hyn fod yn gynrychiolydd cwrs, ffrind, aelod o'r teulu neu rywun arall o'ch dewis.
6. Os yw cyfarfod yn digwydd, bydd llythyr yn cael ei anfon atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i'r cyfarfod, gan amlinellu unrhyw gamau i'w cymryd.
7. Bydd yr holl ddogfennau yn cael eu cofnodi a'u ffeilio yn gyfrinachol.

### **CAM 3 - Os na chaiff eich cwyn ei datrys**

Os nad ydych yn fodlon â chanlyniad Cam 2 y broses, gallwch anfon llythyr yn rhestru'r rhesymau dros eich anfodlonrwydd at y Pennaeth a fydd yn ystyried yr holl ffeithiau ac yn anfon ymateb atoch.

Os, ar ôl derbyn ymateb y Pennaeth, y byddwch yn dal i deimlo nad yw eich cwyn wedi ei datrys yn foddhaol, gallwch godi eich pryderon gyda Bwrdd y Llywodraethwyr. Gall Clerc Bwrdd y Llywodraethwyr roi manylion cyswllt a gwybodaeth i'ch cynorthwyo gyda'r broses hon.

### **Manylion Cyswllt:**

Dylid anfon llythyrau at y person priodol a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol:

Coleg Ceredigion  
Maes y Parc  
Aberteifi  
SA43 1AB

### **Monitro Cwynion**

Byddwn yn monitro a dadansoddi cwynion a defnyddio'r wybodaeth i wella systemau a gwasanaethau. Mae hwn yn elfen bwysig o'n system sicrhau ansawdd.

Mae'r Pwyllgor Gwaith a Bwrdd y Llywodraethwyr yn ystyried adroddiad ar *Gwynion a Dderbyniwyd* yn flynyddol.