| | |
|---|---|
| **Teitl y Polisi** | Polisi a Gweithdrefn Cwyno |
| **Cyflwyniad y polisi** | Bydd y polisi hwn ar gael yn ysgrifenedig (ffont Arial maint 12) yn y Gymraeg ac yn Saesneg. Gellir gofyn am fformatau eraill. Dylid gwneud ceisiadau o'r fath i mike.williams@colegsirgar.ac.uk |
| **Cyfathrebu'r polisi** | Gwefannau'r Coleg<br>Pyrth y Staff/Mewnrwyd<br>Pyrth y Myfyrwyr/Mewnrwyd |
| **Dosbarthiad** | Allanol |
| **Prif bwrpas y polisi** (Crynodeb Byr) | Darparu mecanwaith i ddysgwyr a budd-ddeiliaid eraill wneud cwynion am lefelau gwasanaeth a ddarperir gan y Coleg. |
| **Prif Awdur** (Sydd yn medru darparu cyngor ac arweiniad ar y cynnwys) | mike.williams@colegsirgar.ac.uk |
| **Dyddiad cymeradwywyd gan y Llywodraethwyr** | 10.12.2020 |
| **Dyddiad dod i rym** | 11.12.2020 |
| **Dyddiad adnewyddu** | 11.12.2023 |
| **Dyddiad yr Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb** | 03.12.2020 |
| **Dyddiad yr Asesiad o'r Effaith ar yr Iaith Gymraeg** | 03.12.2020 |
| **Dyddiad yr Asesiad o'r Effaith ar Breifatrwydd** | 03.12.2020 |
| **Risgiau'n Gysylltiedig â'r Polisi** (Os nad yw'r polisi yn cael ei weithredu) | Methu ag ymateb i bryderon dysgwyr neu fudd-ddeiliaid. Methu â nodi arfer gwael o fewn y colegau. |
| **Fersiwn** | 2 |

## 1. Cyd-destun

1.1 Colegau addysg bellach yw Coleg Sir Gâr a Choleg Ceredigion (y cyfeirir atynt o hyn ymlaen fel y Coleg) sy'n rhan o  Grŵp Prifysgol Cymru:  y Drindod Dewi Sant.

1.2 Mae'r Coleg yn darparu ystod o gyrsiau addysg bellach, dysgu seiliedig ar waith, addysg uwch a masnachol.

1.3 Nod y Coleg yw darparu gwasanaethau rhagorol i'w ddysgwyr a'i fudd-ddeiliaid ehangach ac mae'n ymrwymedig i fynd i'r afael â phroblemau pan fo lefelau gwasanaeth yn gostwng yn is na'r disgwyliadau.

1.4 Mae holl staff y Coleg yn rhannu'r cyfrifoldeb o dderbyn cwynion, eu trin o ddifrif ac ymdrin â nhw yn brydlon ac yn gwrtais yn unol â'r gweithdrefnau a nodir isod.

1.5 Dylai staff y mae angen cyngor arnynt ynghylch ymdrin â chwynion gysylltu â'u Rheolwr Cyfadran, Cyfarwyddwr neu Is-Bennaeth. Dylai myfyrwyr y mae angen cyngor arnynt fynd at eu Tiwtor neu gynrychiolydd Gwasanaethau Dysgwyr ar eu campws.

## 2. Pwrpas y polisi

2.1 Mae'r Polisi Cwyno yn darparu'r fframwaith o fewn yr hyn:

a) gall dysgwyr neu fudd-ddeiliaid eraill sydd wedi cael profiad o anfodlonrwydd gyda'r colegau godi eu pryderon; a

b) dylai staff ymdrin â chwynion oddi wrth ddysgwyr neu fudd-ddeiliaid eraill.

*2.2  Diffiniadau a chwmpas:*

Lluniwyd y weithdrefn hon i alluogi dysgwyr, neu fudd-ddeiliaid eraill, i godi pryderon dilys heb ofni anfantais nac edliw ac i alluogi'r Coleg, yn ei dro, i allu ymchwilio i bryderon o'r fath yn llawn.

2.3 Gall y Coleg roi ystyriaeth ffurfiol i gwynion a gaiff eu sianelu trwy Undeb y Myfyrwyr neu, yn achos cwyn gan grŵp o ddysgwyr, gan ddau gynrychiolydd o'r grŵp. Fodd bynnag, ni all y Coleg ymateb na rhoi ystyriaeth ffurfiol i gwynion gan drydydd parti mewn unrhyw amgylchiadau eraill neu i gwynion dienw dan y weithdrefn hon.

2.4 Bwriedir i'r weithdrefn hon ymgorffori egwyddorion cyfiawnder naturiol a thegwch gweithdrefnol. Ar gyfer unrhyw achosion lle teimlir nad yw'r weithdrefn gwyno yn gosod camau gweithredu penodol, dylid cyfeirio yn ôl at yr egwyddorion sylfaenol.

2.5 At ddibenion y weithdrefn hon, diffinnir cwyn fel mynegiant o bryder penodol ynghylch darpariaeth modiwl, Rhaglen Astudio, gwasanaeth academaidd cysylltiedig, hawl unigolyn i ddefnyddio'r Gymraeg fel y disgrifir yn Safonau'r Gymraeg sy'n berthnasol i'r coleg neu wasanaeth cymorth cysylltiedig. Mae hefyd yn cynnwys ymddygiad amhriodol neu esgeulus staff sy'n debygol o achosi niwed corfforol neu feddyliol i'r dysgwr

2.6 Cyfeiria'r term dysgwr at unrhyw berson sydd wedi ymuno â neu wedi cofrestru i ddilyn Rhaglen Astudio neu fodiwl(au) a gyflwynir gan y Coleg a phobl sydd wedi bod yn ddysgwyr yn y Coleg am hyd at 3 mis ar ôl iddynt adael y Coleg. Mae'r weithdrefn hon yr un mor berthnasol i gwynion a wneir gan fyfyrwyr unigol a chwynion a wneir gan grwpiau o fyfyrwyr. Mae'r term budd-ddeiliad yn cyfeirio at aelodau o'r cyhoedd ehangach.

2.7 Nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol i gwynion dysgwr am ymddygiad neu ymarweddiad dysgwyr eraill. Dylid codi cwynion o'r math hwn gyda'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Dysgwyr vanessa.cashmore@colegsirgar.ac.uk yn y lle cyntaf.

2.8 Nid yw'r weithdrefn yn cwmpasu cwynion yn erbyn penderfyniadau academaidd a wneir gan gyrff dyfarnu neu fyrddau arholi nac achosion o anghytundeb gyda phobl nad ydynt yn gyflogedig gan y Coleg nac yn dod o dan ei awdurdod. Mae cyngor ar weithdrefnau apeliadau academaidd ar gael gan Uned Ansawdd y Coleg trwy gysylltu â sian.treharne@colegsirgar.ac.uk

2.9 Pe byddai cwyn yn ymwneud yn benodol ag ymddygiad personol aelod unigol o staff, bydd y mater yn cael ei gyfeirio at yr Adran Adnoddau Dynol i'w ystyried.

2.10 Bydd cwynion gan ddysgwyr sy'n astudio rhaglen Prifysgol Cymru: y Drindod Dewi Sant yn y Coleg yn cael eu trin yn y lle cyntaf trwy weithdrefnau'r Coleg. Os digwydd nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r canlyniad, yna mae gan y dysgwr hawl i wneud cais i'r gŵyn gael ei hadolygu gan y Brifysgol. Wrth wneud hynny, bydd y Brifysgol yn dilyn ei gweithdrefn ar gyfer adolygu canlyniad cwyn.

**3. Datblygiad y Polisi**

3.1 Datblygwyd y polisi hwn ar lefel Rheolwyr y Coleg ac fe'i cymeradwywyd gan yr Adran Weithredol a'r Llywodraethwyr.

3.2 Mae Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb wedi cael ei wneud arno.

3.3 Mae Asesiad o'r Effaith ar yr Iaith Gymraeg wedi cael ei wneud arno.

3.4 Mae Asesiad o'r Effaith ar Breifatrwydd wedi cael ei wneud arno.

## 4. Datganiadau'r Polisi

### 4.1 Gweithdrefn ar gyfer Cwyno

4.1.1 Bydd y Coleg yn derbyn cwynion yn ysgrifenedig neu ar lafar yn y Gymraeg neu yn Saesneg ac ni chaiff y naill na'r llall eu trin yn llai ffafriol.

4.1.2 Bydd y Coleg yn gweithredu Polisi Cwyno sydd â 3 cham: Anffurfiol, Ffurfiol ac Adolygu. Bydd pob un o'r tri cham ar gael yn y Gymraeg neu'n Saesneg.

4.1.3 Ar y camau Ffurfiol ac Adolygu, bydd swyddfa'r Prifathro yn cofnodi pob cwyn ffurfiol sydd naill ai ar y gweill neu wedi ei datrys a bydd yn cynnal cofnod o'r holl apeliadau a chanlyniadau am o leiaf 2 flynedd. Bydd Clerc y Bwrdd yn cadw cofnod o'r holl atgyfeiriadau yn dilyn apêl yn unol â chofnodion cyfarfod arferol y Bwrdd.

### 4.2 Gweithdrefn Gwyno Anffurfiol

4.2.1 Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yn syml ac yn gyflym mewn modd anffurfiol, ar lefel leol, trwy drafod y mater neu'r pryder gyda'r person perthnasol. Ar gyfer materion yn ymwneud â modiwl neu raglen astudio, y person perthnasol fel arfer fydd Arweinydd y Rhaglen neu'r Rheolwr Cyfadran. Yn achos pryderon yn ymwneud â gwasanaethau a ddarperir gan y Coleg, y person perthnasol fel arfer fydd rheolwr yr adran neu wasanaeth dan sylw. Mae'r Coleg yn annog dysgwyr neu fudd-ddeiliaid i godi materion sy'n peri pryder cyn gynted ag y byddant yn codi. Ceisia'r Coleg, yn ei dro, ddod o hyd i ddulliau effeithiol o unioni'r pryderon hynny cyn gynted â phosibl a chyda chyn lleied o darfu â phosibl.

4.2.2 Dylai dysgwr neu grŵp o ddysgwyr sy'n mynegi pryder penodol ynghylch darpariaeth Rhaglen Astudio, neu wasanaeth academaidd neu gymorth cysylltiedig, lle bo hynny'n briodol, geisio datrys y mater trwy eu cynrychiolwyr dysgwyr, gan gynnwys, lle bo hynny'n briodol, Mentoriaid, staff Cymorth Dysgu, swyddogion Undeb y Myfyrwyr, Tiwtoriaid Blwyddyn neu Diwtoriaid Personol. Gellir defnyddio cyfarfodydd Llais y Dysgwr i'r perwyl hwn yn ogystal. Bydd y Coleg yn gwneud pob ymdrech i fynd i'r afael â'r pryder ar y cam hwn. Bydd y gweithdrefnau Sicrhau Ansawdd a sefydlwyd gan y Coleg yn cynnwys holiaduron, adolygiadau rhaglen blynyddol ac ati yn cymryd i ystyriaeth bob math o adborth gan ddysgwyr ac yn sicrhau y cymerir camau priodol.

4.2.3 Dylid codi materion sy'n ymwneud â'r Gymraeg, hawliau unigolion i ddefnyddio'r iaith a'r holl safonau fel y'u disgrifir yn Safonau'r Gymraeg ar gyfer y coleg, gyda'r Cyfarwyddwr Dwyieithrwydd a Chefnogi Dysgwyr yn y lle cyntaf trwy gysylltu â griffithh@ceredigion.ac.uk

4.2.4 Bydd y Cyfarwyddwr Dwyieithrwydd a Chefnogi Dysgwyr yn cynghori unrhyw fudd-ddeiliaid sydd am ddefnyddio'r polisi hwn i gwyno am hawl unigolion i ddefnyddio'r iaith neu unrhyw safonau fel y'u rhestrir yn hysbysiadau cydymffurfiaeth Safonau'r Gymraeg a gyflwynir i'r Coleg. Bydd y rheolwr hefyd yn sicrhau bod staff yn cael eu hyfforddi'n briodol i ymdrin â'r fath gwynion; bod y weithdrefn hon ar gael yn y Gymraeg a Saesneg ar wefan(nau)'r Coleg; a'i bod ar gael i bawb yn swyddfeydd campws y Coleg.

4.2.5 Dylai dysgwyr neu grwpiau o ddysgwyr sy'n parhau i fod yn anfodlon geisio adferiad trwy weithdrefn gwyno ffurfiol y Coleg.

**4.3 Gweithdrefn Gwyno Ffurfiol**

4.3.1 Yn ddelfrydol, dylid gwneud y gŵyn yn ysgrifenedig a'i chyflwyno i Swyddfa'r Pennaeth, Coleg Sir Gâr, Llanelli, SA15 4DN neu drwy anfon e-bost i: complaints@colegsirgar.ac.uk Darperir profforma i gynorthwyo gyda hyn, os yw'n well gennych (Atodiad 5.1).

4.3.2 Dylid derbyn cwynion ffurfiol **ddim mwy na mis** ar ôl i'r weithdrefn anffurfiol ddod i ben (lle bo'n briodol) ac fel rheol **ddim mwy na 6 mis** wedi i'r prif faterion sy'n destun y gŵyn ddigwydd. Bernir bod cwynion ffurfiol a dderbynnir ar ôl y terfynau amser hyn yn rhy hwyr ac efallai ni chânt eu hystyried oni bai bod tystiolaeth annibynnol i ddangos rhesymau argyhoeddiadol pam na chafodd y gŵyn ffurfiol ei chodi mewn modd amserol.

4.3.3 Fel arfer bydd y gŵyn yn cael ei chydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith clir.

4.3.4 Os bydd cwyn yn erbyn un neu ragor o unigolion, bydd swyddfa'r Pennaeth yn gofyn i'r achwynydd awdurdodi ar bapur y gellir datgelu'r gŵyn ysgrifenedig. Os na ddaw'r fath awdurdodiad, bydd swyddfa'r Pennaeth yn esbonio i'r achwynydd na ellir cymryd y gŵyn ymhellach.

4.3.5 Bydd swyddfa'r Pennaeth yn anfon y gŵyn ymlaen at y Cyfarwyddwr neu Is-Bennaeth perthnasol. Bydd y Cyfarwyddwr neu Is-Bennaeth perthnasol yn codi'r mater gyda'r aelod(au) o staff dan sylw ac yn cyflwyno adroddiad cychwynnol i swyddfa'r Pennaeth o fewn 15 diwrnod gwaith clir sy'n nodi casgliadau ymchwiliad yr atebydd a, lle bo'n briodol, yn gwneud argymhellion ar ddulliau posibl o unioni'r gŵyn.

4.3.6 Gall y Cyfarwyddwr Cyfadran neu Is-Bennaeth perthnasol ofyn am gyfarfod gyda'r achwynydd i egluro datganiadau a wnaed yn y gŵyn ffurfiol ac i gadarnhau manylion y canlyniad mae'r achwynydd yn dymuno'i gael. Gellir cynnal y cyfarfod hwn yn y Gymraeg neu yn Saesneg. Os na fydd yn bosibl iddo ef/hi fod yn bresennol oherwydd pellter neu reswm da arall, gwahoddir yr achwynydd i gyfathrebu trwy gyswllt fideo, cyswllt sain neu i wneud cyflwyniad ysgrifenedig ychwanegol. Ni chaniateir cynrychiolaeth gyfreithiol. Ar gwblhau'r ymchwiliad llunnir adroddiad terfynol ar yr ymchwiliad i'r gŵyn.

4.3.7 Cyflwynir yr adroddiad terfynol ar yr ymchwiliad i'r gŵyn i swyddfa'r Pennaeth fel arfer o fewn 30 diwrnod gwaith clir ar ôl i'r gŵyn ddod i law. Os na ellir cwblhau'r adroddiad terfynol ar yr ymchwiliad i'r gŵyn o fewn y cyfnod hwn, hysbysir swyddfa'r Pennaeth a'r achwynydd yn unol â hynny a rhoddir amcangyfrif iddynt o ddyddiad cwblhau.

4.3.8 Bydd y Cyfarwyddwr neu Is-Bennaeth perthnasol yn penderfynu p'un ai i gadarnhau'r gŵyn, neu ei gwrthod.

4.3.9 Mynegir y penderfyniad terfynol ynglŷn â'r gŵyn i'r achwynydd yn yr iaith o'i ddewis (Cymraeg neu Saesneg) drwy lythyr Canlyniad Cwyn (a all fod ar ffurf neges electronig), ddim mwy na 5 diwrnod gwaith clir ar ôl i'r adroddiad gael ei gwblhau. Dylai'r llythyr Canlyniad Cwyn gynnwys eglurhad byr o'r rhesymau am y penderfyniad ac, os yw'n briodol, manylion y dull unioni arfaethedig.

4.3.10 Hysbysir swyddogion eraill y Coleg o'r penderfyniad lle bo hynny'n briodol.

**4.4 Adolygu Canlyniad Cwyn**

4.4.1 Ar dderbyn llythyr Canlyniad Cwyn, os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r canlyniad neu'r dull unioni arfaethedig, gall yr achwynydd wneud cais i ganlyniad y gŵyn gael ei adolygu gan y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth (fel arfer Is-Bennaeth nad oedd yn rhan o'r gŵyn yn flaenorol).

4.4.2 Gellir gwneud cais am adolygiad ar sail un neu fwy o'r canlynol yn unig:

a) afreoleidd-dra wrth weithredu'r weithdrefn gwyno, gyda'r afreoleidd-dra hwnnw, yn sgil ei natur, yn achosi amheuaeth resymol a fyddid wedi dod i'r un penderfyniad pe na bai wedi digwydd;

b) bodolaeth tystiolaeth berthnasol a rhesymau argyhoeddiadol pam na ddarparwyd y dystiolaeth hon yn gynharach yn y weithdrefn gwyno;

c) nid oedd canlyniad y gŵyn yn rhesymol o wybod amgylchiadau'r achos.

4.3.3 Os na fydd yr achwynydd yn dymuno gwneud cais i adolygu canlyniad y gŵyn, gall yr achwynydd ofyn i'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau gael ei gyhoeddi.

4.4.4 Dylid anfon cais am adolygiad o ganlyniad y gŵyn i Swyddfa'r Pennaeth ar y Ffurflen Cais i Adolygu Canlyniad Cwyn (Atodiad 5.2) fel arfer ddim mwy na 15 diwrnod gwaith clir ar ôl yr hysbysiad o ganlyniad y gŵyn. Ni fernir bod hysbysiad syml o ddymuniad dysgwr i wneud cais am adolygiad o fewn y terfyn amser uchod yn gyfystyr â chais ffurfiol am adolygiad ac ni chaiff ei dderbyn. Bydd yr achwynydd yn darparu manylion llawn y rhesymau pam mae'n gwneud cais am adolygiad.

4.4.5 Os na dderbynnir cais am adolygiad o fewn 15 diwrnod gwaith clir, bydd y Coleg yn tybio nad yw'r achwynydd am ofyn am adolygiad. Gall yr achwynydd ofyn i'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau gael ei gyhoeddi.

4.4.6 Cydnabyddir bod y cais am adolygiad wedi dod i law fel arfer o fewn 5 diwrnod gwaith clir.

4.4.7 Bydd y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth yn adolygu'r cais i ganfod a yw'r cais yn seiliedig ar resymau a ganiateir ac a oes achos clir wedi'i wneud. Gall y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth wrthod unrhyw gais nad yw'n seiliedig ar y rhesymau a nodwyd uchod neu lle mae'n amlwg nad oes achos clir dros adolygu'r

gŵyn wedi'i wneud. Hysbysir yr achwynydd drwy lythyr Cwblhau Gweithdrefnau fod y cais am adolygiad wedi'i wrthod a bod canlyniad gwreiddiol y gŵyn yn sefyll.

4.4.8 Os penderfynir fod y cais a wnaed yn seiliedig ar resymau a ganiateir a bod achos clir dros adolygu'r gŵyn wedi'i wneud, bydd y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth yn ystyried y cais ar y seiliau a nodwyd gan yr achwynydd.

4.4.9 Wrth ddod i benderfyniad ar y cais, bydd y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth yn seilio'i benderfyniad ef/ei phenderfyniad hi ar dystiolaeth cyflwyniad yr achwynydd ynghyd ag unrhyw dystiolaeth bellach y mae ef/hi yn ei hystyried yn berthnasol.

4.4.10 Bydd gan y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth yr awdurdod i gymryd un o'r penderfyniadau canlynol:

a) cynnal canlyniad gwreiddiol y gŵyn;

b) cyfeirio'r gŵyn yn ôl at y weithdrefn gwyno ffurfiol;

c) cynnig canlyniad diwygiedig a dull unioni.

4.4.11 Bydd penderfyniad y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth yn derfynol, ac ystyrir bod y mater felly wedi'i gau. Ni fydd trafodaeth gyda'r achwynydd nac unrhyw berson arall ynglŷn â phenderfyniad y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth.

4.4.12 Yn achos paragraff 4.4.10 a) uchod, mynegir penderfyniad y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth i'r achwynydd drwy lythyr Cwblhau Gweithdrefnau, fel arfer o fewn 15 diwrnod gwaith clir ar ôl i'r cais am adolygiad ddod i law.

4.4.13 Yn achos paragraff 4.4.10 b) uchod, hysbysir yr achwynydd fod yr achos wedi'i gyfeirio'n ôl i'r weithdrefn gwyno ffurfiol ac y dilynir y gweithdrefnau a nodwyd yn adran 4.3. Ni chaniateir hawl i wneud cais am adolygiad pellach o ganlyniad y gŵyn fel y nodir yn y Llythyr Canlyniad Cwyn diwygiedig a gyhoeddwyd yn unol â pharagraffau 4.4.2 b) lle mae'r achos wedi'i gyfeirio'n ôl yn dilyn adolygiad gan y Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth. Ar dderbyn y llythyr Canlyniad Cwyn diwygiedig, gall yr achwynydd ofyn am lythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

4.4.14 Yn achos paragraff 4.4.10 c), hysbysir yr achwynydd o'r canlyniad diwygiedig a'r dull unioni drwy lythyr Canlyniad Cwyn (a all fod ar ffurf neges electronig). Ni chaniateir hawl i wneud cais am adolygiad pellach o ganlyniad y gŵyn fel y nodir yn y llythyr Canlyniad Cwyn diwygiedig. Ar dderbyn y llythyr Canlyniad Cwyn diwygiedig, gall yr achwynydd ofyn am lythyr Cwblhau Gweithdrefnau.

### 4.5 Cwblhau Gweithdrefnau ac Adolygiad Annibynnol

4.5.1 Mae'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau yn cadarnhau bod gweithdrefnau mewnol y Coleg mewn perthynas â'r gŵyn wedi cael eu cwblhau. Bydd y llythyr yn nodi a wnaed cais am adolygiad o ganlyniad y gŵyn ai peidio. Hysbysir yr achwynydd drwy'r llythyr Cwblhau Gweithdrefnau:

a) y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn i Fwrdd y Llywodraethwyr (sy'n berthnasol i ddysgwyr Addysg Bellach neu fudd-ddeiliaid eraill)

b)  y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn i'r Consortiwm B-WBL (sy'n berthnasol i ddysgwyr Dysgu Seiliedig ar Waith )

c) y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn at Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol, OIA, (sy'n berthnasol i ddysgwyr Addysg Uwch)

d) y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn at Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg (sy'n berthnasol i gwynion sy'n ymwneud yn benodol â Safonau'r Gymraeg).

4.5.2 Rhaid gwneud cwynion i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA) ar gyfer Addysg Uwch o fewn 12 mis i ddyddiad y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau.  Mae manylion llawn y weithdrefn ar gael o'r Swyddfa Academaidd neu wefan yr OIA: www.oiahe.org.uk.

**4.6 Achosion cyfreithiol**

4.6.1 Os bydd dysgwr yn cychwyn unrhyw achosion cyfreithiol neu os cychwynnir achosion cyfreithiol yn erbyn yr achwynydd mewn perthynas â chwyn, gellir atal neu roi'r gorau i'r gweithdrefnau uchod yn ôl disgresiwn y Coleg.

**4.7 Adrodd ar gwynion**

4.7.1 Bydd Swyddfa'r Pennaeth yn adrodd yn flynyddol wrth Fwrdd y Llywodraethwyr ar weithredu'r gweithdrefnau hyn mewn modd sy'n cynnal cyfrinachedd ac sy'n galluogi'r Coleg i adfyfyrio ar wersi a ddysgwyd o gwynion dysgwyr, a bydd yn lledaenu cyngor yn unol â hynny.

4.7.2 Bydd swyddfa'r Pennaeth hefyd yn adrodd wrth y Consortiwm B-WBL ar gwynion sy'n ymwneud â Dysgwyr Seiliedig ar Waith.

4.7.3 Hefyd bydd swyddfa'r Pennaeth yn paratoi adroddiad blynyddol, yn yr iaith Gymraeg ar gyfer Comisiynydd y Gymraeg, sy'n cynnwys nifer y cwynion mae wedi'u derbyn mewn perthynas â Safonau'r Gymraeg.

**4.8 Cwynion yn erbyn uwch aelodau'r staff**

4.8.1 Mae uwch aelodau staff y Coleg yn cynnwys y Pennaeth a'r Is-Benaethiaid. Dylid cyflwyno cwynion yn erbyn uwch aelod o'r staff i Gadeirydd y Bwrdd Cyfarwyddwyr yn y lle cyntaf a'u cyfeirio at Glerc y Bwrdd, Coleg Sir Gâr, Llanelli, SA15 4DN neu drwy anfon e-bost at marcus.beaumont@colegsirgar.ac.uk

4.8.2 Mewn achos o'r fath, bydd y gweithdrefnau cwyno ffurfiol yn berthnasol a phenodir aelod o'r Bwrdd Cyfarwyddwyr i ystyried y gŵyn.

4.8.3 Dylid cyfeirio cwynion yn erbyn Cadeirydd y Bwrdd, Cyfarwyddwr neu'r Bwrdd Cyfarwyddwyr at Glerc y Bwrdd neu swyddfa'r Pennaeth.

4.8.4 Dylid cyfeirio cwynion yn erbyn Clerc y Bwrdd at Gadeirydd y Bwrdd trwy swyddfa'r Pennaeth.

# Atodiad 5.1

# FFURFLEN CWYN FFURFIOL

**Gweithdrefn Gwyno**

**Mae'r Coleg yn gweithredu gweithdrefn gwyno anffurfiol a gweithdrefn gwyno ffurfiol. Dylech godi materion trwy'r gweithdrefnau anffurfiol yn y lle cyntaf a dylid defnyddio'r ffurflen hon yn unig os na fu modd dod o hyd i ddull o unioni'r gŵyn neu os ydych yn anfodlon â'r dull unioni arfaethedig dan y gweithdrefnau anffurfiol.**

Cyn cwblhau'r ffurflen hon, dylech ddarllen Polisi a Gweithdrefn Cwyno'r Coleg. Ni ellir defnyddio'r ffurflen hon ar gyfer cwynion yn erbyn penderfyniadau Byrddau Arholi neu achosion o anghytundeb â phobl nad ydynt yn gyflogedig gan y Coleg nac yn dod o dan ei awdurdod. Nid yw'r ffurflen hon yn berthnasol i gwynion myfyrwyr am ymddygiad neu ymarweddiad myfyrwyr eraill. Dylid codi cwynion o'r math hwn gyda'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Dysgwyr yn y lle cyntaf.

Fe'ch atgoffir y gallwch gysylltu ag Undeb y Myfyrwyr unrhyw bryd am gyngor a chefnogaeth ar unrhyw fater ac y gall y Coleg roi ystyriaeth ffurfiol i gwynion a gyflwynir trwy Undeb y Myfyrwyr.

Dylid teipio'r ffurflen hon, neu ei chwblhau mewn inc du a'i hanfon i Swyddfa'r Pennaeth (Cyf: Cwyn Ffurfiol). Rhaid cwblhau pob adran o'r ffurflen. Cynghorir dysgwyr i gadw copi o'r ffurflen. Gellir cyflwyno'r ffurflenni yn Gymraeg neu Saesneg ac ni fydd y naill na'r llall yn cael eu trin yn llai ffafriol.

Rhaid derbyn cwynion ffurfiol **ddim mwy na mis** ar ôl i'r weithdrefn anffurfiol ddod i ben (lle bo'n briodol) ac fel rheol **ddim mwy na 6 mis** wedi i'r prif faterion sy'n destun y gŵyn ddigwydd. Bernir bod cwynion ffurfiol a dderbynnir ar ôl y terfynau amser hyn yn rhy hwyr ac efallai ni chânt eu hystyried oni bai bod tystiolaeth annibynnol i ddangos rhesymau argyhoeddiadol pam na chafodd y gŵyn ffurfiol ei chodi mewn modd amserol.

Bydd Swyddfa'r Pennaeth yn cydnabod derbyn eich cwyn fel arfer o fewn 5 diwrnod gwaith clir. Os na fyddwch wedi derbyn cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith clir, dylech gysylltu â'r Swyddfa Academaidd i sicrhau ei bod wedi derbyn eich cwyn.

| Rhaid i bob cyfathrebiad sy'n ymwneud â'r gŵyn hon fod yn ysgrifenedig a naill ai'n cael ei e-bostio neu ei phostio at: | |
|---|---|
| **(ar gyfer postio)**<br>Swyddfa'r Pennaeth<br>Coleg Sir Gâr<br>Campws y Graig<br>Heol Sandy<br>Llanelli<br>Sir Gaerfyrddin<br>SA15 4DN | **(ar gyfer e-bost)**<br>E-bost: complaints@colegsirgar.ac.uk |

**ADRAN A: MANYLION Y MYFYRIWR**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Enw'r Dysgwr: | | | |
| Rhif y Dysgwr: | | | |
| Cyfeiriad Cyswllt: | | | |
| Rhif Ffôn Cyswllt: | | | |
| Cyfeiriad e-bost: | | | |
| Rhaglen Astudio: | | | |
| Math o astudio: | ☐ AB | ☐ AU | ☐ DSW |
| Dull astudio | ☐ Llawn amser | ☐ Rhan-amser | ☐ Dysgu o Bell |
| Coleg: | | | |
| Campws: | | | |
| Ydych chi'n fyfyriwr yn y Coleg ar hyn o bryd? | ☐ Ydw | ☐ Na | ☐ Amherthnasol |
| Os "Na", beth oedd y dyddiad olaf pan oeddech yn fyfyriwr yn y Coleg? | | | |

**Sylwer yr anfonir y ffurflen hon ymlaen at yr aelodau staff priodol:**

- **y Cyfarwyddwr Cyfadran neu Is-Bennaeth perthnasol – ar gyfer cwynion am wasanaeth academaidd;**
- **rheolwr perthnasol adran neu wasanaeth – ar gyfer cwynion am wasanaeth cymorth.**

**ADRAN B: Manylion y gŵyn a'r canlyniad a ddymunir**

**Cwyn yn erbyn**

Nodwch y ddarpariaeth (e.e. modiwl, rhaglen), gwasanaeth (e.e. Cyfadran, Maes Cwricwlwm, Canolfan, Uned Gymorth, hawl i ddefnyddio'r Gymraeg) neu unigolyn y dymunwch wneud cwyn yn ei erbyn.

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

**Manylion y gŵyn**

Nodwch **yn union** natur eich cwyn. Nodwch unrhyw ddigwyddiadau, dyddiadau neu amserau y teimlwch sy'n berthnasol. Os teimlwch fod hyn wedi mynd yn groes i ddogfennaeth y Coleg, nodwch pa ddogfennaeth.

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

**Tystiolaeth ategol.**

Rhestrwch a disgrifiwch y ddogfennaeth rydych wedi'i hatodi i gefnogi'ch datganiad (sylwer NA fydd y Coleg yn ceisio tystiolaeth ar eich rhan – eich cyfrifoldeb chi yw gwneud hyn).

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

*(Peidiwch â nodi bod "xxx ar gael os oes angen" – Os ydych yn rhestru tystiolaeth ddogfennol i gefnogi'r cais hwn yna mae'n ofynnol eich bod yn ei chyflwyno neu eich bod yn rhoi dyddiad erbyn pryd y byddwch yn ei chyflwyno).*

**Y canlyniad a ddymunir**

Amlinellwch, heb ragfarn, y canlyniad neu'r camau pellach yr hoffech eu gweld i ddatrys y gŵyn hon.

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

Mae'n bosibl y bydd Swyddfa'r Pennaeth yn cysylltu â chi er mwyn cael eglurhad pellach neu er mwyn trefnu cyfarfod ynghylch eich cwyn a'r canlyniad a ddymunir.

Cwblheir adroddiad terfynol ar yr ymchwiliad i'r gŵyn cyn pen 30 diwrnod gwaith clir wedi i'r Brifysgol dderbyn eich ffurflen a byddwch yn derbyn **llythyr Canlyniad Cwyn** (a all fod ar ffurf neges electronig) gyda manylion y penderfyniad terfynol ynghylch eich cwyn ddim mwy na 5 diwrnod gwaith clir ar ôl cwblhau'r adroddiad.

**ADRAN C: Manylion gweithdrefnau anffurfiol**

Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yn syml ac yn gyflym mewn modd anffurfiol, ar lefel leol, trwy drafod y mater neu'r pryder gyda'r person perthnasol. Mae'r Coleg yn annog myfyrwyr i godi materion sy'n peri pryder cyn gynted ag y byddant yn codi.

| |
|---|
| Ydych chi wedi trafod eich cwyn gydag aelod o'r staff fel rhan o'r gweithdrefnau anffurfiol ar gyfer ymchwilio i gwynion:<br><br>Ydw: ☐ Nac ydw: ☐ |
| Enw'r aelod staff y mynegoch y gŵyn hon iddo/iddi yn y lle cyntaf:<br><br>(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol) |
| Os nad ydych wedi trafod eich cwyn gydag aelod o staff fel rhan o'r weithdrefn anffurfiol o ymchwilio i gwynion, eglurwch y rhesymau dros beidio â gwneud hynny a pham rydych chi'n dymuno mynd â'r gŵyn i weithdrefnau ffurfiol.<br><br>(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol) |

| |
|---|
| Os yw'n briodol, rhowch fanylion y dull unioni a gynigiwyd ar ôl y gweithdrefnau anffurfiol ar gyfer ymchwilio i gwynion.<br><br>(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol) |

| |
|---|
| Os yw'n briodol, eglurwch pam yr ydych yn anfodlon â'r dull unioni a gynigiwyd ar ôl y gweithdrefnau anffurfiol ar gyfer ymchwilio i gwynion.<br><br>(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol) |

| | |
|---|---|
| Mae'r wybodaeth rwyf wedi'i chyflwyno yn gywir ac yn gyflawn hyd eithaf fy ngwybodaeth. Rwy'n caniatáu i'r wybodaeth hon gael ei datgelu i swyddogion perthnasol y coleg sy'n gyfrifol am ystyried cwynion ac i unrhyw aelodau o staff a enwir yn y gŵyn. **Mae cyflwyno dogfennaeth ffug neu wybodaeth dwyllodrus yn fater difrifol a gellir ymdrin â hyn dan y Gweithdrefnau Disgyblu. Mae'r Coleg yn cadw'r hawl i wirio dilysrwydd y ddogfen/dogfennau a gyflwynir gennych neu'r datganiadau a wneir gennych yn y gŵyn hon.** | |
| **Llofnod:** | **Dyddiad:** |
| Ticiwch y blwch hwn os hoffech i gopi o'ch cwyn gael ei anfon ymlaen at Undeb y Myfyrwyr. | |
| Noder: Sylwer: Gall Undeb y Myfyrwyr ddarparu cyngor a chefnogaeth unrhyw bryd yn ystod y broses o ystyried eich cwyn. | |

**Atodiad 5.2**

# FFURFLEN CAIS I ADOLYGU CANLYNIAD CWYN

**Cais i'r Dirprwy Is-Ganghellor (Academaidd) adolygu'r penderfyniad terfynol ynghylch cwyn myfyriwr neu gŵyn ynghylch goruchwyliaeth ymchwil ôl-raddedig.**

**Dylid defnyddio'r ffurflen hon os ydych wedi cael llythyr Canlyniad Cwyn ar ôl i gŵyn gael ei hystyried dan Weithdrefn Gwyno Ffurfiol y Coleg ac rydych yn dymuno gofyn i'r penderfyniad gael ei adolygu.**

Ar dderbyn llythyr Canlyniad Cwyn, os nad ydych yn fodlon â'r canlyniad neu'r dull unioni a gynigiwyd, gallwch wneud cais i'r Pennaeth neu enwebai'r Pennaeth adolygu canlyniad y gŵyn drwy gwblhau'r ffurflen hon.

Cyn cwblhau'r ffurflen hon, dylech ddarllen y Gweithdrefnau Cwyno perthnasol, gan roi sylw penodol i'r adran Adolygu Canlyniad Cwyn a'r rhesymau dros wneud cais am adolygiad.

Os nad ydych yn dymuno gwneud cais i adolygu canlyniad y gŵyn, gallwch ofyn i lythyr Cwblhau Gweithdrefnau gael ei gyhoeddi.

Fe'ch atgoffir y gallwch gysylltu ag Undeb y Myfyrwyr unrhyw bryd am gyngor a chymorth ar unrhyw fater.

Dylid teipio'r ffurflen hon, neu ei chwblhau mewn inc du, a'i hanfon i Swyddfa'r Pennaeth (Cyf: Adolygu Canlyniad Cwyn), i'w derbyn ddim mwy na **15 diwrnod gwaith clir** ar ôl yr hysbysiad o ganlyniad y gŵyn.

Bydd Swyddfa'r Pennaeth yn cydnabod derbyn eich cais am adolygiad fel arfer o fewn 5 diwrnod gwaith clir. Os na fyddwch yn derbyn cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith clir, dylech gysylltu â'r Swyddfa Academaidd i sicrhau ei bod wedi derbyn eich cais am adolygiad.

| Yn ystod proses y cais hwn am adolygiad rhaid cyflwyno pob gohebiaeth sy'n ymwneud â'r cais yn ysgrifenedig a'i hanfon mewn e-bost neu ei phostio at: | |
|---|---|
| **(ar gyfer e-bost)**<br>Email: complaints@colegsirgar.ac.uk | **(ar gyfer postio)**<br>Swyddfa'r Pennaeth<br>Coleg Sir Gâr<br>Campws y Graig<br>Heol Sandy<br>Llanelli<br>Sir Gaerfyrddin<br>SA15 4DN |

| | |
|---|---|
| Enw'r Dysgwr: | |
| Rhif y Dysgwr: | |
| Cyfeiriad Cyswllt: | |
| Rhif Ffôn Cyswllt: | |
| Cyfeiriad e-bost: | |
| Math o Astudio: | ☐ AB ☐ AU ☐ DSW |
| Lefel astudio: | |
| Dull astudio: | ☐ Llawn amser ☐ Rhan-amser ☐ Dysgu o Bell |
| Maes Cwricwlwm: | |
| Campws: | |

**ADRAN B: Manylion y cais am adolygiad**

| | |
|---|---|
| Beth oedd y penderfyniad terfynol ynghylch y gŵyn fel y nodwyd yn y llythyr Canlyniad Cwyn?<br><br>(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol) | |
| Dyddiad y llythyr Canlyniad Cwyn: | |

| Nodwch ar ba sail rydych yn gwneud cais am adolygiad (ticiwch y blwch/blychau perthnasol a chwblhewch adran berthnasol y ffurflen): | |
|---|---|
| ☐ | Roedd afreoleidd-dra wrth weithredu'r weithdrefn gwyno, gyda'r afreoleidd-dra hwnnw, yn sgil ei natur, yn achosi amheuaeth resymol a fyddid wedi dod i'r un penderfyniad pe na bai wedi digwydd (cwblhewch Adran 1 isod). |
| ☐ | Bodolaeth tystiolaeth berthnasol a rhesymau argyhoeddiadol pam na ddarparwyd y dystiolaeth hon yn gynharach yn y weithdrefn gwyno (cwblhewch Adran 2 isod). |
| ☐ | Nid oedd canlyniad y gŵyn yn rhesymol o ystyried amgylchiadau'r achos (cwblhewch Adran 3 isod). |

**Sylwer ni ystyrir ceisiadau ar unrhyw sail arall.**

**Adran 1**

Amlinellwch natur yr afreoleidd-dra wrth weithredu'r weithdrefn gwyno a sut y gallai afreoleidd-dra o'r fath, yn eich barn chi, fod wedi effeithio ar y penderfyniad terfynol ynghylch eich cwyn.

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

**Adran 2**

Rhowch fanylion y dystiolaeth berthnasol ac esboniwch y rhesymau argyhoeddiadol pam na ddarparwyd y dystiolaeth hon yn gynharach yn y weithdrefn gwyno (efallai bydd angen i chi gefnogi'ch esboniad gyda thystiolaeth annibynnol).

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

**Adran 3**

Esboniwch pam, yn eich barn chi, nad oedd canlyniad y gŵyn yn rhesymol o ystyried amgylchiadau'r achos (ni ystyrir bod anfodlonrwydd â'r canlyniad yn unig yn rheswm digonol dros ymgymryd ag adolygiad).

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

**Tystiolaeth ategol:**Rhestrwch a disgrifiwch y ddogfennaeth rydych wedi'i hatodi i gefnogi'ch datganiad (Sylwer NA fydd y Coleg yn ceisio tystiolaeth ar eich rhan – eich cyfrifoldeb chi yw gwneud hyn).

*(Peidiwch â nodi bod "xxx ar gael os oes angen" – Os ydych yn rhestru tystiolaeth ddogfennol i gefnogi'r cais hwn am adolygiad yna MAE'n ofynnol eich bod yn ei chyflwyno neu eich bod yn rhoi dyddiad erbyn pryd y byddwch yn ei chyflwyno).*

(bydd y blwch hwn yn mynd yn fwy wrth i chi deipio neu gallwch atodi dalennau ychwanegol)

**SYLWER - FEL ARFER NI YSTYRIR CEISIADAU AM ADOLYGIAD A DDERBYNNIR MWY NA 15 DIWRNOD GWAITH CLIR AR ÔL YR HYSBYSIAD SWYDDOGOL O GANLYNIAD YR APÊL. BYDD Y PENNAETH YN GWRTHOD UNRHYW GAIS SY'N ANGHYFLAWN, SYDD HEB DDIGON O DYSTIOLAETH NEU NAD YW'N CYFLWYNO ACHOS CLIR DROS ADOLYGIAD.**

| | |
|---|---|
| Mae'r wybodaeth rwyf wedi'i chyflwyno yn gywir ac yn gyflawn hyd eithaf fy ngwybodaeth. Rwy'n caniatáu i'r wybodaeth hon gael ei datgelu i swyddogion perthnasol y Coleg sy'n gyfrifol am ystyried ceisiadau i adolygu canlyniadau cwynion. **Mae cyflwyno dogfennaeth ffug neu wybodaeth dwyllodrus yn fater difrifol a gellir ymdrin â hyn dan y Gweithdrefnau Disgyblu. Mae'r Coleg yn cadw'r hawl i wirio dilysrwydd y ddogfen/dogfennau a gyflwynir gennych neu'r datganiadau a wneir gennych yn y cais hwn am adolygiad.** | |
| **Llofnod:** | **Dyddiad:** |
| Ticiwch y blwch hwn os hoffech i gopi o'ch cais am adolygiad gael ei anfon ymlaen at Undeb y Myfyrwyr. | |
| Noder: Gall Undeb y Myfyrwyr ddarparu cyngor a chefnogaeth unrhyw bryd yn ystod y broses o ystyried eich cais am adolygiad. | |