POLISI CWYNION

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb:	Cwblhawyd 30/05/23
Asesiad o'r Effaith ar yr Iaith Gymraeg:	Cwblhawyd 30/05/23
Haen:	3
Cymeradwywyd gan:	CLT
Dyddiad Cymeradwyo:	07 Mehefin 2023
Awdur:	Cyfarwyddwr (Ansawdd a Phrofiad Dysgwr)

COLEG GWENT

POLISI CWYNION

DATGANIAD POLISI

Gweledigaeth y coleg yw bod Y Dewis Coleg Delfrydol. Mae'r coleg wedi ymrwymo i ddatblygu cymunedau dysgu lle caiff dysgwyr eu trin fel partneriaid cyfartal wrth lunio eu profiad dysgu.

Mae darparu gwasanaeth o ansawdd dda yn bwysig ac mae rheoli cwynion ffurfiol yn un o r dulliau a ddefnyddir i wella profiad cwsmeriaid. Mae cyfryngau eraill a ddefnyddir i ymgysylltu â dysgwyr

GWEITHDREFNAU CWYNION

Cam 1 (Datrysiad Rheng Flaen)

Pan fydd materion yn syml ac yn hawdd eu datrys, ac angen ychydig neu ddim ymchwil, dylai r rhain gael eu trafod ar unwaith gyda’r staff sy n

- **Cofnodi manylion camau unioni yn y ffeil gwynion**
- **Adolygu adroddiadau perfformiad cwynion yn systematig i wella r gwasanaethau a ddarperir.**

Cael cymorth i wneud eich cwyn

Mae r coleg yn deall na all rhai unigolion wneud cwynion eu hunain, neu y gallant deimlo n amharod i wneud hynny. Derbynnir cwynion gan gynrychiolydd unigolyn sy n anfodlon âr gwasanaeth a ddarparwyd. Gall y coleg dderbyn cwynion gan ffrind neu berthynas os ydynt wedi cael caniatâd i gwyno ar ran yr unigolyn.

Mae'r coleg wedi ymrwymo i sicrhau bod gwasanaethau yn hawdd i bawb eu defnyddio. Yn unol â dyletswyddau cydraddoldeb statudol, bydd y coleg bob amser yn cymryd gofal i wneud addasiadau rhesymol i helpu unigolion gyrchu a defnyddio gwasanaethau r coleg.

Gall y wybodaeth hon fod ar gael mewn ieithoedd a fformatau eraill, gan gynnwys ffont mawr neu Braille. Mae croeso i chi gysylltu âr Gwasanaethau Dysgwyr ar y campws.

Ydych chi wedi cwblhau popeth? **CLICIWCH YMA I ANFON**

ATODIAD A

Enghreifftiau o fathau o gwynion

- **Methiant i ddarparu gwasanaeth, neu ddarparu gwasanaeth o safon annigonol**
- **Y broses dderbyniadau**
- **Y broses ddisgyblu**
- **Cais am wasanaeth neu wybodaeth, nad ydym wedi gweithredu arno neu nad ydym wedi ymateb iddo**
- **Ein polisïau**
- **Gwybodaeth anghywir am raglenni academaidd neu ein gwasanaethau**
- **Safon ac argaeledd cyfleusterau ac adnoddau addysgu**
- **Hygyrchedd ein hadeiladau neu wasanaethau**
- **Ymddygiad dysgwr, aelod o staff neu gontractwr**
- **Triniaeth aelod o staff neu gontractwr ohonoch, neu eu hagwedd tuag atoch**
- **Anghytuno â phenderfyniad lle na allwch ddefnyddio gweithdrefn arall, e.e apelio**
- **Ein methiant i ddilyn y broses weinyddol briodol**

Gall eich cwyn gynnwys mwy nag un gwasanaeth coleg neu fod yn ymwneud â rhywun sy n gweithio ar ein rhan, er enghraifft con

Go 07 Tw 0 -1.141 TD [(G)-in -0.102 Tc (c)-2 (h c)-07 Tw 0 -1.141 TD [(G)-9n -0. l eich cn(g)-11.2 p(f)-6.6 (o /S

ATODIAD B

Meini prawf Coch, Oren a Gwyrdd: Gwahaniaeth rhwng Cwynion Difrifol a Chwynion nad ydynt yn Ddifrifol

	Meini Prawf	Enghreifftiau o gwynion/materion
Coch	**Materion difrifol sy n gofyn am ymchwiliad llawn ac sy n debygol o gael effaith ar enw yn arwain at niwed anadferadwy i r berthynas rhwng y coleg/cwsmer a/neu rhwng dysgwr/cyfoedion**	• **Trosedd casineb** • **Cam-drin rhywiol** • **Bwlio systematig parhaus neu fwlio o natur fwy difrifol** • **Iaith/bygythiadau sarhaus** • **Cario arfau ymosodol** • **Bod dan ddylanwad cyffuriau (gan gynnwys alcohol), yn meddu ar gyffuriau neu n prynu neu werthu cyffuriau ar dir y coleg**
Oren	**Materion y mae angen ymchwilio iddynt ymhellach ac sy n debygol o gael effaith negyddol ar brofiad y cwsmer e.e. lle mae’r coleg yn methu, neu n parhau i fethu â darparu gwasanaeth o safon dderbyniol neu lle mae ymddygiad dysgwr/staff yn peri pryder**	• **Staff nad ydynt yn gymwynasgar a darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid wael** • **Dysgwr wedi gwrthod ymrestru** • **Gwahoddiad i ymrestru heb ei anfon** • **Arholiad y dysgwr heb ei gyflwyno i w fwrdd ailcio** • **Dysgwr yn methu â symud ymlaen i L3 heb eglurhad digonol** • **Camddealltwriaeth rhwng dysgwyr a darlithwyr ynghylch ymddygiad staff yn yr ystafell ddosbarth**
Gwyrdd	**Materion bach sy n debygol o gael effaith fechan ar brofiad y cwsmer, sy n hawdd i w datrys yn uniongyrchol, gydag ychydig o archwilio neu ddim o gwbl**	• **Darlith arco<(a7)-29.527 0 2 2856.92 Tm ( )Tj E 0 g /**

ATODIAD C

Cydnabyddiaeth oîr gẀyn

Annwyl (enw cyntaf)

Diolch am ddod âch pryderon i m sylw, a ddaeth i m llaw (diwrnod/dyddiad). Hoffwn eich sicrhau y byddwn yn ymchwilio i r mater yn gyflym ac yn drylwyr.

Y rheolwr sy n ymchwilio i ch pryder yw (*enw/teitl***) a bydd (***ef/hi***) yn rhoi ymateb llawn i chi erbyn (***Dyddiad: 15 diw***). Os na allwn ymateb o fewn yr amser hwn, byddwn yn ysgrifennu atoch unwaith eto i egluro r rheswm dros yr oedi ac i gadarnhau pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.**

Mae r coleg yn ddiolchgar am adborth ar bob ffurf ac rydym yn ei ddefnyddio fel ffordd o wella ein gwasanaethau.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau, neu os hoffech drafod unrhyw beth, mae croeso i chi gysylltu âmi.

Yn gywir,

Estyniad i 15 diwrnod gwaith i ymateb i gẀyn

Annwyl (enw cyntaf)

Rwy n ysgrifennu i roi gwybod i chi na fyddwn yn gallu rhoi ymateb llawn i chi tan (*dyddiad***). Mae hyn oherwydd:**

- **Rheswm 1**
- **Rheswm 2**

ATODIAD D

Pryderus o hyd?

ATODIAD E

Templed Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Sylwch-

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb (EIA)

Enw r Polisi/Gweithdrefn	POLISI CWYNION	Perchennog	Cyfarwyddwr (Ansawdd a Phrofiad Dysgwyr)

Ffurflen EIA Cam 1   Asesiad CYCHWYNNOL

Ticiwch un blwch ‘Effaith’ yn unig ar gyfer pob Grŵp Targed Cydraddoldeb

Grŵp Targed Cydraddoldeb	Effaith Gadarnhaol ✓	Dim Effaith ✓	Effaith Negyddol ✓	

2.7 Arall (er enghraifft yr Iaith Gymraeg)

Mae hyn yn cynnwys gwahanol fathau o gontractau, gan gynnwys llawn amser, rhan amser, tâl fesul awr neu unrhyw faes arall nad yw wedi cael ymdriniaeth eisoes, fel pobl agored i niwed e.e. dioddefwyr trais domestig a phriodasau dan orfodaeth.