



**COLEG GWENT**

**Gweithdrefn a Pholisi Cwynwng AU9.3(c) (h 7 09.32 8.2 reW\*nBT/F2 11.0f1 01**

- Bydd partneriaid yn defnyddio Gweithdrefnau a Rheoliadau Cwyno Myfyrwyr pan fo'r g yn yn ymwneud â materion academaidd; pan fo'r materion yn dod dan gyfrifoldeb y partner, er enghraifft cyfleusterau crèche, dylai'r dysgwyr ddefnyddio Gweithdrefnau Cwyno Coleg Gwent.

Os yw'r g yn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r partner-brifysgol, yna a wnewch chi roi gwybod i arweinydd eich cwrs fod gennych g yn yn erbyn y brifysgol, oherwydd efallai y

Ymchwilio i gwynion yn drylwyr, a chyflwyno ateb di-oed os ydym ar fai er mwyn rhwystro'r broblem rhag codi eto.

Rhoi gwybod i'n dysgwyr a'n cwsmeriaid yn gyffredinol am ein cynnydd o ran datrys eu problemau.

Monitro a dadansoddi cwynion yn rheolaidd a defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein systemau a'n gwasanaethau yn y dyfodol.

Wrth ddilyn Gweithdrefnau Cwyno Coleg Gwent, rhaid anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (Atodiad D) at y dysgwr ar ôl cau'r gŵyn. Yna, bydd modd i'r achwynydd gysylltu â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol os yw'n dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad. Darllenwch Atodiad CH.

## **GWEITHDREFN GWYNO:**

### **Cam 1 (Datrys Rheng Flaen)**

Pan fo'r materion yn syml ac yn hawdd eu datrys – heb fod angen ymchwilio fawr ddim, neu ddim o gwbl – dylid eu trafod yn syth gyda'r staff perthnasol. Gall Tiwtoriaid Cyrsiâu, Tiwtoriaid Personol neu Hyfforddwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chysiau. Gall y Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chymorth i ddysgwyr.





Rydym wedi ymrwymo i'w gwneud yn hwylus i bawb ddefnyddio ein gwasanaethau. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb, byddwn bob amser yn sicrhau ein bod yn cyflwyno addasiadau rhesymol er mwyn helpu unigolion i gael mynediad at, a defnyddio, ein gwasanaethau. Gellir cyflwyno'r wybodaeth hon mewn ieithoedd a ffurfiau eraill, fel ffont mawr neu Braille. Cysylltwch â Gwasanaethau Dysgwyr ar y campws, neu â'r Cysylltiadau Dynodedig a nodir yng Ngham 2 uchod.

Proses Gwynion Addysg Uwch Coleg Gwent 23





## Cysylltiadau Defnyddiol:

Y Gyfadrn (Astudiaethau Creadigol a Thechnegol)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadrn	01495 333003	<a href="mailto:Catherine.cross@coleggwent.ac.uk">Catherine.cross@coleggwent.ac.uk</a>
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333211	<a href="mailto:BGLZHOLS@coleggwent.ac.uk">BGLZHOLS@coleggwent.ac.uk</a>

Y Gyfadrn (Menter ac Astudiaethau Academaidd)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadrn	01495 333356	<a href="mailto:Michelle.pike@coleggwent.ac.uk">Michelle.pike@coleggwent.ac.uk</a>
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333440	<a href="mailto:CrosskeysHOLS@coleggwent.ac.uk">CrosskeysHOLS@coleggwent.ac.uk</a>

Y Gyfadrn (Astudiaethau Gofal a Chymunedol)	Rhif ffôn	Cyfeiriad e-bost
Cynorthwydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadrn	01495 333322/	<a href="mailto:meg.wright@coleggwent.ac.uk">meg.wright@coleggwent.ac.uk</a>

<b><u>Apeliadau</u></b>	<b>Rhif ffôn</b>	<b>Cyfeiriad e-bost</b>
Cynorthwydd Personol y Pennaeth	01495 333532	





Melyn	<p>Materion y mae angen ymchwilio ymhellach iddynt ac sy'n debygol o gael effaith negyddol ar brofiad y cwsmer, e.e. lle y mae'r coleg yn methu neu'n parhau i fethu â darparu gwasanaeth o safon dderbyniol, neu pan mae ymddygiad dysgwr/staff yn peri pryder</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff anghymwynasgar a gwasanaeth gwael i gwsmeriaid</li> <li>• ••• Dysgwr yn gwrthod cofrestru Heb anfon gwahoddiad i gofrestru</li> <li>• Heb gyflwyno arholiad dysgwr i'w ailfarcio Dysgwr yn methu â symud ymlaen i L3, heb esboniad digonol Camddealltwriaeth rhwng dysgwr a darlithydd yn ymwneud ag ymddygiad staff yn yr ystafell ddosbarth</li> </ul>
Gwyrdd	<p>Mân faterion sy'n debygol o gael fawr ddim effaith ar brofiad y cwsmer, a rhai sy'n syml ac yn hawdd eu datrys, heb fod angen ymchwilio fawr ddim, neu ddim o gwbl</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canslo darlithoedd neu dripiâu</li> <li>• Car dysgwr wedi'i gau i mewn yn y maes parcio</li> <li>• Bws wedi peidio â stopio ar y campws Heb ymateb i'r cais cyntaf am wybodaeth grant</li> <li>• Dryswch ynghylch lefel y dosbarth i'w fynychu</li> <li>• Dryswch ynghylch amserlenni ac ystafelloedd</li> </ul>

**Sylwer:** Mae 'cwsmer' yn golygu darpar ddysgwyr, dysgwyr, rhieni, cyflogwyr, y cyhoedd a rhanddeiliaid eraill.

## ATODIAD C

### Cydnabod cwyn

Annwyl (enw cyntaf)

Cyfeirnod y G yn: (Cyf CRM)

Diolch am dynnu fy sylw at eich pryderon – derbyniais i nhw ar (diwrnod/dyddiad). Hoffwn eich sicrhau y byddwn yn ymchwilio i'r mater yn ddi-oed ac yn drylwyr.

(Enw/teitl) yw'r rheolwr a fydd yn ymchwilio i'ch pryder. Bydd yn cyflwyno ymateb llawn ichi erbyn ( ). Os na allwn ymateb o fewn yr amser

hwn, byddwn yn ysgrifennu atoch unwaith eto i esbonio'r rheswm dros yr oedi ac i gadarnhau pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Mae'r coleg yn ddiolchgar am adborth o bob math, oherwydd rydym yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaethau.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os dymunwch drafod eich pryderon, mae croeso ichi gysylltu â mi.

Yn gywir,

### **Ymestyn y cyfnod 15 diwrnod i ymateb i g yn**

Annwyl (enw cyntaf)

Cyfeirnod y G yn: (Cyf CRM)

Rwy'n ysgrifennu atoch i roi gwybod ichi na allwn roi ymateb llawn ichi tan (*dyddiad*) oherwydd y canlynol:

- Rheswm 1
- Rheswm 2

Hoffwn ymddiheuro am hyn a diolch ichi am eich amynedd. Os hoffech drafod eich pryderon ymhellach, mae croeso ichi gysylltu â mi.

Yn gywir,

### **ATODIAD CH**

**Pryderus o hyd:**

I gael mwy o wybodaeth am fynd ar drywydd cwyn trwy gyfrwng Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol, dilynwch y ddolen isod:

[OIA - HE – Can you complain to us?](#)

**Sylwer:** Bydd angen llunio Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (Atodiad D) ar gyfer unrhyw ddysgwr Addysg Uwch sy'n dymuno cyflwyno apêl i Gynllun Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. Rhaid iddo fod wedi'i ddyddio yn y deuddeg mis diwethaf. Ni fydd rheolau Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn ystyried cwynion yn ymwneud â derbyniadau a barn academaidd, cwynion na chânt eu cyflwyno o fewn yr amserlen benodedig, na chwynion yn ymwneud â materion nad ydynt yn effeithio mewn gwirionedd ar y dysgwr fel dysgwr.

## ATODIAD D

### Templed Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Sylwer – gellir addasu'r ffurf i gwrdd â sefyllfa unigol yr achwynydd, cyn belled â bod y pwyntiau allweddol isod yn cael eu cynnwys.

Annwyl [ ]

#### Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Mae'r llythyr hwn yn cadarnhau bod gweithdrefnau mewnol [ ] mewn perthynas â'ch cwyn / apêl *ac ati\** ynghylch [*rhowch ddisgrifiad*] wedi'u cwblhau.

Y materion a godwyd yn eich cwyn / apêl *ac ati\** oedd [*manylion*].

Y materion a ystyriwyd mewn perthynas â'ch cwyn / apêl *ac ati\** oedd\*: [ ].

Penderfyniad terfynol [ ] yw\* [*manylion*] oherwydd [*rhesymau*].

Y gweithdrefnau / rheoliadau a roddwyd ar waith oedd\*: [ ].

Mae [ ] yn arddel y cynllun annibynnol ar gyfer adolygu cwynion gan fyfyrwyr. Os ydych yn anfodlon â'r canlyniad, efallai y bydd modd ichi ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch



Sylwer: fel arfer, dim ond materion y mae gweithdrefnau mewnol y darparwr wedi delio â nhw y bydd Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn eu hadolygu.

Yn gywir,

[Llofnodwr awdurdodedig]