

# Polisi a Gweithdrefn Cwyno

## 1. Crynodeb o'r Polisi

1.1 Mae'r Polisi a'r Weithdrefn Gwyno yn darparu fframwaith o fewn yr hyn:

- mae unrhyw rai sydd wedi cael profiad o anffodlonrwydd â gwasanaethau'r Coleg yn gallu codi eu pryderon, a
- dylai staff ymdrin â chwynion oddi wrth ddysgwyr, rhieni, cwsmeriaid, cyflogwyr, contractwyr, preswylwyr lleol, ymwelwyr ac eraill.

1.2 Nid yw'n disodli gweithdrefnau'r Coleg ar gyfer apeliadau academiaidd a chamau disgyblu, dylid defnyddio'r gweithdrefnau hynny lle bo'n briodol.

1.3 Darperir y cysylltiadau ar gyfer gwneud cwyn ysgrifenedig yn adran 13 isod.

1.4 Bydd y Coleg yn derbyn cwynion ysgrifenedig neu lafar yn y Gymraeg neu yn Saesneg.

## 2. Cenhadaeth, Gweledigaeth a Nodau Strategol y Coleg

### 2.1 Ein Cenhadaeth

Bod yn rhagorol – y Coleg dewisol

### 2.2 Ein Diwylliant

*Ein diwylliant:* bod yn goleg dwyieithog arloesol lle y cyflawnir rhagoriaeth a lle y mae lles ein dysgwyr wrth wraidd pob peth rydym yn ei wneud.

- Gwneud y dysgwyr yn ffocws ein Coleg.
- Ysbrydoli ein dysgwyr a darparu profiad plerusus iddynt sy'n cyfoethogi eu bywydau

### 2.3 Ein Cyflwyniad

*Ein cyflwyniad:* cyflawni arloesedd a rhagoriaeth mewn dysgu ac addysgu, sy'n hwyluso datblygiad sgiliau, dilyniant a chyflogaeth ar gyfer ein dysgwyr.

- Sicrhau cysondeb o ran polisi, gweithdrefn ac arfer.
- Sicrhau mynediad i wybodaeth o ansawdd uchel i lywio ein gwaith o wneud penderfyniadau
- Cyfathrebu'n effeithiol.

## 3. Ethos Busnes

3.1 Mae Coleg Sir Gâr yn ymrwymedig i ragoriaeth mewn busnes, moeseg busnes a chyfrifoldeb cymdeithasol corfforaethol.

3.2 Mae Coleg Sir Gâr yn derbyn Saith Egwyddor Bywyd Cyhoeddus Pwyllgor Nolan: agwedd anhunanol, uniondeb, gwrthrychedd, atebolrwydd, agwedd agored, gonestrwydd, arweiniad.

## 4. Safonau Gwasanaeth

4.1 Mae Cenhadaeth, Gweledigaeth a Nodau Strategol Coleg Sir Gâr ynghyd â Chôd Ymddygiad y Dysgwyr yn gosod y safonau a'r gwasanaethau y gall unrhyw un ddisgwyl i'r Coleg eu darparu, yn ogystal â chyfrifoldebau'r dysgwyr.

4.2 Dylai unrhyw rai nad ydynt yn fodlon gyda'r lefel o wasanaeth deimlo eu bod yn gallu mynd at aelodau staff perthnasol i ymdrin â'u pryderon yn gyflym ac yn uniongyrchol

4.3 Dylid gwneud pob ymdrech i ddatrys cwynion yn anffurfiol trwy ddeialog gyda'r rheiny a effeithir fwyaf.

4.4 Bydd y Coleg yn ymateb yn deg ac yn gyflym i unrhyw anffodlonrwydd gyda'i wasanaethau:

- Lle bo'n bosibl ymdrinnir â chwyn anffurfiol yn uniongyrchol, ond fel arall darperir ymateb cychwynnol o fewn **5 diwrnod gwaith** (gweler 6.1.8 isod).
- Gwneir ymateb pellach mwy manwl os yn briodol.
- Efallai cewch gynnig i gwrdd â'r partïon perthnasol os yw hynny'n briodol.
- Gallwch chi wneud apêl i'r Prifathro os ydych yn anffodlon â'r canlyniad.
- Darperir gwybodaeth ynghylch sut i fynd â'r gwyn ymhellach os nad ydych yn fodlon gydag ymateb y Coleg.

## 5. Atebolrwydd y Coleg

5.1 Mae'n gyfrifoldeb ar **holl staff y Coleg** i dderbyn cwynion, eu trin o ddifri, ac ymdrin â nhw yn gyflym ac yn gwrtais yn unol â'r gweithdrefnau a osodir isod.

5.2 Mae'n gyfrifoldeb ar **Aelodau Timau Maes Cwricwlwm a Thimau Rheoli Cyfarwyddiaeth, Rheolwyr Maes Cwricwlwm, Cyfarwyddwyr a Phrifathrawon Cynorthwyol** i ddatrys cwyn, ac i arwain neu gyfrannu at ymchwiliad i gwyn pan ystyrir hyn i fod yn briodol.

5.3 Mae **Prifathro'r Coleg** yn gyfrifol am ddatrys cwynion sydd wedi cyrraedd y cam apelïadau, a gall enwebu Prifathro Cynorthwyol, Cyfarwyddwr neu Reolwr priodol arall nad yw wedi bod yn gysylltiedig hyd yma i ymchwilio.

5.4 Lle bod y gwyn yn cyfeirio at Ddysgu yn y Gwaith bydd y **Prifathro Cynorthwyol (Dysgwyr, Ystadau ac Arloesi)** yn sicrhau ei bod yn cael ei hadrodd wrth y pwyllgor Consortïwm Dysgu yn y Gwaith perthnasol fel y manylir gan weithdrefnau gweithredol y Consortïwm.

5.5 Mae'r **Bwrdd Cyfarwyddwyr** yn gyfrifol am ddelio gyda chyfeiriadau ar ôl y cam apelïadau pan fod achwynydd yn parhau i fod yn anffodlon gyda'r modd yr ymdriniwyd â'i gwyn gan y Coleg.

5.6 Mae'r **Bwrdd Cyfarwyddwyr** yn gyfrifol am sicrhau bod y polisi cwyno yn gweithredu'n effeithiol a gall hyn olygu eu bod yn ymwneud â'r mater yn uniongyrchol os cyfeirir y gwyn yn erbyn y Prifathro, y Clerc neu aelodau o'r Bwrdd Cyfarwyddwyr.

## 6. Gweithdrefnau ar gyfer Delio gyda Chwynion yn y Coleg

### 6.1 Cam Un [Anffurfiol – hyd at lefel Rheolwr Maes Cwricwlwm/Swyddogaethol]

6.1.1 Ar y cam anffurfiol hwn gellir gwneud cwyn yn bersonol, dros y ffôn neu ar drwy e-bost.

6.1.2 Yn y lle cyntaf dylid gwneud cwyn wrth y person neu faes perthnasol cyn gynted â phosibl, ac nid yn hwyrach nag o fewn wythnos i'r digwyddiad.

6.1.3 Dylid gwneud pob ymdrech resymol i ddatrys y gwyn yn gyflym ac yn anffurfiol ar lefel leol.

6.1.4 Os yn briodol, cynigir cyfarfod rhwng yr achwynydd a chynrychiolydd (cynrychiolwyr) y maes y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato er mwyn dod i benderfyniad cytunedig.

6.1.5 Os na ellir datrys y gŵyn ar lefel leol, caiff achwynyddion eu cyfeirio at y Rheolwr neu'r Cyfarwyddwr priodol.

6.1.6 Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag aelod o'r staff dylid ei chyfeirio at y Rheolwr Llinell uniongyrchol, y Rheolwr Maes Cwricwlwm neu'r Cyfarwyddwr fel y bo'n briodol.

6.1.7 Dylai cwynion llafar a wneir i'r dderbynfa ac i staff mewn ardaloedd cyhoeddus, neu geisiadau i gwrdd â rheolwr gael eu cyfeirio at Reolwr neu Gyfarwyddwr priodol y maes y mae'r gŵyn yn cyfeirio ato.

6.1.8. Rhaid rhoi gwybod i'r achwynydd am gynnydd y gŵyn ar bob cam, a dylid cydnabod y gŵyn a wnaed o fewn **3 diwrnod gwaith**, ynghyd ag ymateb cychwynnol o fewn **5 diwrnod gwaith**. Os na chaiff y gŵyn ei datrys at foddhad yr achwynydd caiff ei chyfeirio at Gam 2.

6.1.9 Bydd unrhyw gŵyn na ellir ei datrys o fewn gweithdrefnau Cam 1 yn cael ei chyfeirio at Gam 2.

## 6.2 Cam Dau [Ffurfiol – hyd at Lefel Prifathro Cynorthwyol]

6.2.1 Pan fydd achwynydd wedi bod trwy Gam 1 a bydd yn parhau i fod yn anfodlon yna fe'i cynghorir i gyflwyno ei gŵyn yn ysgrifenedig i'r Prifathro Cynorthwyol perthnasol ynghyd â chopi i Gynorthwy-ydd Personol y Prifathro. Bydd pob llythyr cwyno a gyfeirir at y Prifathro yn cael eu hanfon at y Prifathro Cynorthwyol perthnasol ar gyfer ei sylw. Fel arfer byddai hyn yn golygu:

- **Prifathro Cynorthwyol Dysgu, Addysgu ac Ansawdd** ar gyfer pob agwedd ar ansawdd, canlyniadau academiaidd, cwricwlwm, cyfathrebu a chynllunio (hefyd cwynion yn ymwneud â champysau Llanelli).
- **Prifathro Cynorthwyol Cynllunio, Gwybodaeth a Chyllid** ar gyfer cyllid, rhyddid gwybodaeth, diogeledd data ac yswiriant (hefyd cwynion yn ymwneud â champysau Myrddin).
- **Prifathro Cynorthwyol Dysgwyr, Ystadau ac Arloesi** ar gyfer cefnogi myfyrwyr, adnoddau'r coleg, rheoli campysau, iechyd a diogelwch, dysgu oedolion yn y gymuned, cludiant myfyrwyr, cyrsiau masnachol, menter a chysylltiadau â phartneriaid (hefyd cwynion yn ymwneud â champysau Dinefwr).

6.2.2 Bydd y Prifathro Cynorthwyol sy'n delio gyda'r gŵyn yn ymchwilio ac yn penderfynu :

- gwrthod y gŵyn am ei bod yn ddi-sail, gan roi rhesymau.
- cynnig setliad cyfeillgar.
- cadarnhau'r gŵyn, neu ei chynnal yn rhannol, cynnig ymddiheuriad, cymryd camau priodol i fynd i'r afael â'r mater ac i osgoi problem debyg yn codi yn y dyfodol.

6.2.3. Cydnabyddir pob cwyn ffurfiol, gan ddarparu ymateb cychwynnol o fewn **5 diwrnod gwaith** ac ymateb pellach, mwy manwl yn cael ei ddarparu lle y bo'n briodol o fewn **10 diwrnod**.

6.2.4 Mae pob cwyn ffurfiol yn derbyn ymateb ysgrifenedig yn amlinellu'r canlyniad, a'r hawl i apelio lle y bo'n briodol. Bydd pob cwyn ffurfiol yn cael ei chofnodi a'i hadrodd wrth Fwrdd Cyfarwyddwyr y Coleg bob hyn a hyn a phan fyddant yn ymwneud â Dysgu yn y Gwaith byddant hefyd yn cael eu hadrodd wrth y pwyllgor Consortiwm Dysgu yn y Gwaith perthnasol fel y manylir gan weithdrefnau gweithredol y Consortiwm.

## 6.3 Apeliadau [Prifathro]

- Os yw achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon gydag ymateb y Coleg i'w gŵyn dan Gam 2, gall wneud apêl ysgrifenedig i'r Prifathro.

- Bydd cynrychiolydd enwebedig y Prifathro, a ddylai fod yn un o Reolwyr y Coleg nad yw wedi ymwneud â'r achos yn flaenorol, yn ymchwilio i'r gŵyn ac i ymateb y Coleg, ac yn adrodd wrth y Prifathro.
- Bydd Prifathro Cynorthwyol nad yw wedi ymwneud â'r achos yn flaenorol yn delio â'r apêl os nad yw'r Prifathro ar gael.

#### 6.3.1 Bydd y Prifathro yn penderfynu:

- cadarnhau'r penderfyniad gwreiddiol/gwrthod y gŵyn am ei bod yn ddi-sail.
- cyfeirio'r gŵyn yn ôl i faes a chynnig setliad cyfeillgar.
- cadarnhau'r gŵyn, neu ei chynnal yn rhannol, cynnig ymddiheuriad, argymhell bod camau priodol yn cael eu cymryd i fynd i'r afael â'r mater ac i osgoi problem debyg yn codi yn y dyfodol.

6.3.2 Mae penderfyniad y Prifathro yn derfynol a hysbysir yr achwynydd yn ysgrifenedig ynghylch y canlyniad o fewn **10 diwrnod gwaith**.

## 7. Mynd â chwyn ymhellach

7.1 Os yw achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon gydag ymateb y Coleg yn dilyn yr apêl dylai ysgrifennu at Gadeirydd y Bwrdd Cyfarwyddwyr d/o Clerc y Bwrdd, Coleg Sir Gâr, Campws y Graig, Heol Sandy, Llanelli, SA154DN (gweler 13 ar gyfer cysylltu drwy e-bost)

7.2 Dim ond ar ôl dihysbyddu holl weithdrefnau'r Coleg ar gyfer delio gyda chwynion y dylid cyfeirio cwyn at yr Adran Addysg a Sgiliau (DfES). Nid yw hyn yn gymwys pan fod cwyn yn destun achos cyfreithiol neu'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth a ddarperir gan gyrff allanol megis bwrdd arholi.

## 8. Cwynion yn erbyn y Prifathro neu Aelodau'r Bwrdd Cyfarwyddwyr

8.1 Dylid cyfeirio cwynion yn erbyn y Prifathro at Gadeirydd y Bwrdd Cyfarwyddwyr d/o Clerc y Bwrdd.

8.2 Dylid cyfeirio cwynion yn erbyn y Cadeirydd, Cyfarwyddwr neu'r Bwrdd Cyfarwyddwyr at Clerc y Bwrdd neu at y Prifathro.

8.3 Dylid cyfeirio cwynion yn erbyn y Clerc at Gadeirydd y Bwrdd Cyfarwyddwyr neu at y Prifathro.

## 9. Ansicr ynghylch sut i fynd ymlaen?

9.1 Ar unrhyw adeg pan deimlir nad yw'r weithdrefn gwyno yn gosod camau gweithredu trachywir dylid cyfeirio yn ôl at egwyddorion sylfaenol cyfiawnder naturiol a thegwch. Pan fydd amheuaeth dylid defnyddio egwyddorion sylfaenol ymateb yn amserol, apelio a gwrandawriad teg.

## 10. Cael Help

10.1 Bydd y Polisi a'r Weithdrefn Gwyno hyn yn cael eu cyhoeddi ar wefan y Coleg, ar Borth y Myfyrwyr a'r Staff.

10.2 Dylai staff sydd angen help gysylltu â'u Rheolwr Maes Cwricwlwm, eu Cyfarwyddwr neu Brifathro Cynorthwyol.

10.4 Dylai myfyrwyr sydd angen help fynd at eu tiwtor neu at y cynrychiolwyr Gwasanaethau Dysgwyr ar eu campws.

10.5 Bydd Tîm Rheoli Adran Weithredol y Coleg a'r Bwrdd Cyfarwyddwyr yn adolygu'r polisi a'r weithdrefn yn gyson.

## **11. Polisiâu Cysylltiedig**

11.1 Apeliadau Academaidd, Disgyblu Myfyrwyr, Cwynion Staff, Polisi Ffioedd, Rhyddid Gwybodaeth, Diogelu Data, Camymddygiad Myfyrwyr a Staff, Amgylchiadau Arbennig (AU), Côd Ymddygiad y Myfyrwyr.

11.2 Polisi Iechyd a Diogelwch y Coleg, Gweithdrefn Ymweliadau Addysgol, Cofnodi Damweiniau yn Fewnol.

## **12. Cadw Cofnodion ac Adrodd am Gwynion**

12.1 Dylai Rheolwyr y Coleg gadw cofnod clir o'r holl gwynion yr ymdrinnir â nhw.

12.2 Ar Gam 2 [ffurfiol] bydd Cynorthwy-ydd Personol y Prifathro yn cofnodi pob cwyn ffurfiol, naill ai ar waith neu pan fyddant wedi'u datrys.

12.3 Bydd Cynorthwy-ydd Personol y Prifathro yn cadw cofnod o bob apêl a chanlyniad am 2 flynedd o leiaf.

12.4 Bydd Clerc y Bwrdd yn cadw cofnod o bob cyfeiriad a wneir yn dilyn y broses apelio yn unol â chofnodion arferol cyfarfodydd y Bwrdd.

12.5 Dylai achwynyddion fod yn ymwybodol, tra perchir cyfrinachedd cyn belled â phosibl, nid yw fel arfer yn bosibl datrys cwynion heb ddatgelu manylion y gŵyn i staff perthnasol, er mwyn rhoi cyfle teg i'r Coleg i ddatrys y mater.

## **13. Cysylltiadau ar gyfer gwneud cwyn ysgrifenedig**

Y Prifathro: [barry.liles@colegsirgar.ac.uk](mailto:barry.liles@colegsirgar.ac.uk)

Cynorthwy-ydd Personol y Prifathro: [lynette.copland@colegsirgar.ac.uk](mailto:lynette.copland@colegsirgar.ac.uk)

Prifathro Cynorthwyol (Llanelli): [andrew.cornish@colegsirgar.ac.uk](mailto:andrew.cornish@colegsirgar.ac.uk)

Prifathro Cynorthwyol (Myrddin): [mike.williams@colegsirgar.ac.uk](mailto:mike.williams@colegsirgar.ac.uk)

Prifathro Cynorthwyol (Dinefwr): [peter.rees@colegsirgar.ac.uk](mailto:peter.rees@colegsirgar.ac.uk)

Clerc y Bwrdd Cyfarwyddwyr: [marcus.beaumont@colegsirgar.ac.uk](mailto:marcus.beaumont@colegsirgar.ac.uk)