

# **Polisi Cwyno**

## **2024 - 2027**



## Cynnwys

### Adran

1	Cyd-destun
2	Pwrpas y Polisi
3	Cwmpas
3.1	Pryd Fyddai'r Polisi Hwn yn Cael ei Ddefnyddio?
3.2	Pryd Na Fyddai'r Polisi Hwn yn Cael ei Ddefnyddio?
3.3	Ynghylch Beth Allwch Chi Gwyno?
3.4	Pwy All Gwyno?
3.5	Sut Allwch Chi Gwyno?
4	Datblygiadau'r Polisi
4.1	Gweithdrefn Gwyno
4.2	Cwblhau Gweithdrefnau ac Adolygiad Annibynnol
4.3	Achosion Cyfreithiol
4.4	Adrodd ar Gwynion
4.5	Cwynion yn Erbyn Uwch Aelodau Staff
5	Datganiadau Polisi

### Rhif y Dudalen

3-4
4
4
4
4-5
5
5-6
6
7
7-8
9
9
9-10
10
10



*“Cwyn yw mynegiant o anfodlonrwydd gan un person neu fwy ynghylch gweithred, neu ddiffyg gweithred, ar ran y darparwr, neu am safon y gwasanaeth, sydd wedi cael effaith negyddol ar brofiad yr achwynydd.”* - Llywodraeth Cymru, Rheoli Cwynion Canllawiau Arferion Da ar gyfer Colegau Addysg Bellach a Darparwyr Dysgu Seiliedig ar Waith, 2017.

## 1. CYD-DESTUN

- 1.1 Colegau addysg bellach yw Coleg Sir Gâr a Choleg Ceredigion (“y Coleg”) sy'n rhan o Grŵp Prifysgol Cymru: Y Drindod Dewi Sant.
- 1.2 Nod y Coleg yw darparu'r gwasanaeth gorau posibl i'w ddysgwyr, cwsmeriaid a chymuned ac mae wedi ymrwymo i wrando ar bryderon a dysgu ohonynt er mwyn gwella ansawdd ein darpariaeth a'n gwasanaethau yn barhaus.
- 1.3 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.
- 1.4 Dylai staff y mae angen cyngor arnynt ynghylch ymdrin â chwynion gysylltu â'u Cyfarwyddwr Cynorthwyol, Cyfarwyddwr neu Is-bennaeth. Dylai myfyrwyr y mae angen cyngor arnynt fynd at eu Tiwtor neu aelod o'r Tîm Lles.
- 1.5 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.

## 1.6 CWYNION BLINDERUS

- 1.6.1 Cwyn flinderus yw un yr eir ar ei thrywydd, waeth beth fo'i rhinweddau, yn unig er mwyn aflonyddu, cythruddo neu ddarostwng rhywun; rhywbeth sy'n afresymol, heb sail, yn wamal, yn ailadroddus, yn feichus neu'n ddiangen.
- 1.6.2 Gall cwynion blinderus gynnwys:
  - y rheiny lle mae'r dystiolaeth yn dangos dal dig personol, am ba bynnag reswm, a bod yr achwynydd yn targedu ei ohebiaeth tuag at aelod penodol o staff y mae ganddo elyniaeth bersonol yn ei erbyn.
  - lle ceir dyfalbarhad afresymol i geisio ailagor mater sydd eisoes wedi cael sylw ac wedi'i gwblhau.
  - y rheiny sy'n defnyddio iaith ymosodol neu sarhaus (gan fynd y tu hwnt i lefel feirniadaeth y dylai darparwr neu ei staff yn rhesymol ddisgwyl ei derbyn).
- 1.6.3 Yn yr achosion hyn, rydym yn cadw'r hawl i benderfynu peidio â mynd ar drywydd cwynion o'r math hwn a byddwn yn hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig o'n penderfyniad. Yn achos cwynion blinderus a wneir gan ddysgwyr, rydym yn cadw'r hawl i fynd ar drywydd hyn drwy'r Polisi Ymddygiad Cadarnhaol.

## 1.7 CWYNION DIENW

- 1.7.1 Mae ei holl gwsmeriaid ac adborth yn werthfawr i'r coleg, ac mae hyn yn golygu y bydd pob cwyn, gan gynnwys rhai a gyflwynwyd yn ddiennw, yn cael eu trin yn briodol a champau yn cael eu cymryd i'w hystyried ymhellach, lle bynnag y bo'n bosibl gwneud hynny. Mewn egwyddor bydd y coleg yn ystyried cwyn ddiennw os yw'n rhoi digon o wybodaeth i roi modd gwneud ymholiadau pellach. Os nad oes digon o wybodaeth ar gael, caiff y gŵyn ei chofnodi ac ni chymerir unrhyw gamau pellach. Gall y Tîm Cwynion wneud penderfyniad i beidio â mynd ar drywydd cwyn ddiennw a dylid cofnodi hynny'n glir a, lle bo modd, dylai'r penderfyniad fod yn seiliedig ar feini prawf a ddiffiniwyd ymlaen llaw. Os bydd cwyn ddiennw yn cynnwys honiadau difrifol dylid ei chyfeirio at yr Is-bennaeth Cynllunio, Dysgwyr a Chyfathrebu.



1.8 Caiff yr holl gofnodion a gwybodaeth eu cofnodi a'u cynnal yn unol â GDPR y DU a Deddf Diogelu Data 2018.

## 2. PWRPAS Y POLISI

2.1 Darparu:

- a) proses deg a thryloyw i achwynwyr;
- b) gweithdrefn sy'n datrys pryderon mor gyflyn â phosibl;
- c) ymchwiliad trylwyr i gwynion a dderbynnir;
- d) gwelliannau i'n gwasanaethau; a
- e) cofnodi, monitro ac adrodd am gwynion yn gywir.

## 3. CWMPAS

### 3.1 PRYD FYDDAI'R POLISI HWN YN CAEL EI DDEFNYDDIO?

3.1.1 Gellir defnyddio'r polisi hwn os ydych eisoes wedi cysylltu â ni yn glŷn â phryder ond rydych yn anhapus â'r ymateb rydym wedi'i ddarparu.

3.1.2 Defnyddir y polisi hwn os oes gennych bryder difrifol yn glŷn â:

- materion diogelu;
- gwahaniaethu;
- datgelu materion o fudd i'r cyhoedd;
- ymddygiad amhriodol gweithiwr y Coleg neu ddysgwyr y Coleg;
- honiad o dwyll;
- neu wasanaeth yn methu'n ddifrifol.

*Nid yw'r rhestr hon yn gyflawn o gwbl ond mae'n rhoi enghreifftiau o faterion difrifol.*

3.1.3 Yn dilyn ymchwiliad cychwynnol, lle mae tystiolaeth i awgrymu camymddwyn neu gamymddwyn difrifol gan weithiwr y Coleg, eir i'r afael â'r mater yn unol â gweithdrefnau Adnoddau Dynol y Coleg.

3.1.4 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. ([Polisi Cwyno Myfyrwyr PCYDDS](#)).

### 3.2 PRYD NA FYDDAI'R POLISI HWN YN CAEL EI DDEFNYDDIO?

3.2.1 Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion dysgwr am ymddygiad neu ymarweddiad dysgwyr eraill. Dylid codi cwynion o'r math hwn gyda'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Dysgwyr [tom.snelgrove@colegsirgar.ac.uk](mailto:tom.snelgrove@colegsirgar.ac.uk) yn y lle cyntaf.

3.2.2 Nid yw'r polisi yn cwmpasu cwynion yn erbyn penderfyniadau academiaidd a wneir gan gyrrff dyfarnu neu fyrdau 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 academiaidd ar gael gan Uned Ansawdd y Coleg trwy gysylltu â [sian.treharne@colegsirgar.ac.uk](mailto:sian.treharne@colegsirgar.ac.uk). Gellir gweld Polisi a Gweithdrefn Apeliadau Academiaidd y Coleg [yma](#).



- 3.2.3 Weithiau mae pryderon a fynegir, megis mewn perthynas â deddfwriaeth a phenderfyniadau polisi Llywodraeth Cymru, y tu allan i reolaeth y Coleg. Os felly y mae, yna byddwn yn eich cynghori ynghylch sut i roi gwybod am eich pryderon i'r sefydliad mwyaf priodol.
- 3.2.4 Bydd angen mynegi cwynion ynghylch dirwyon a roddir ar Gampws Aberteifi yn uniongyrchol gyda Parking Eye. Mae ffurflen gwyno ar gael ar [wefan](#) Parking Eye.
- 3.3 YNGHYLCH BETH ALLWCH CHI GWYNO?**
- 3.3.1 At ddibenion y polisi hwn, diffinnir cwyn fel mynegiant o bryder penodol ynghylch:
- rhaglen astudio;
  - gwasanaeth academaidd cysylltiedig;
  - gweithredu, neu ddiffyg gweithredu, gan y Coleg neu un o'n gweithwyr;
  - neu wasanaeth cefnogi cysylltiedig.
- 3.3.2 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 yn y lle cyntaf trwy gysylltu â [griffithh@ceredigion.ac.uk](mailto:griffithh@ceredigion.ac.uk).
- 3.3.3 Gellir gwneud cwynion hefyd ynghylch cydymffurfiaeth y Coleg â'i Safonau'r Gymraeg i Gomisiynydd y Gymraeg. Mae ffurflen gwyno ar gael ar [wefan](#) Comisiynydd y Gymraeg. Mae'r Pennaeth Llyfrgelloedd a Safonau'r Gymraeg yn sicrhau bod polisi cwyno'r coleg yn cynnwys yr holl ymrwymadau yn safonau 164, 170 a 176 sef:
- sicrhau bod gennyh weithdrefn gwyno sy'n ymdrin â'r materion canlynol:
    - sut rydych yn bwriadu ymdrin â chwynion ynghylch eich cydymffurfiaeth â'r safonau cyflenwi gwasanaethau, safonau polisi a safonau gweithredu y mae gennyh ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a
    - sut fyddwch chi'n darparu hyfforddiant ar gyfer eich staff ynglŷn ag ymdrin â'r cwynion hynny.
- 3.3.4 Nid ydym yn trin unrhyw un o'r canlynol fel cwyn:
- Cais cyntaf am wasanaeth neu adrodd am bryder. Rhaid i chi roi cyfle i'r Adran/Cyfadran berthnasol ddatrys eich pryder yn y lle cyntaf, oni bai bod eich cwyn o natur ddifrifol. Gweler adran 3.2.1.
  - Cais am wybodaeth neu esboniad ynghylch polisi neu arfer.
  - Lle mae penderfyniad terfynol wedi'i wneud yn unol â pholisi Coleg arall, ni ellir cyflwyno anfodlonrwydd â'r canlyniad hwnnw fel cwyn.
  - Cais am iawndal oddi wrth y Coleg.
  - Materion sydd yn y llys neu sydd eisoes wedi cael eu clywed gan lys neu dribiwnlys.
  - Materion sydd dros chwe mis oed ac ni chyflwynwyd unrhyw reswm rhesymol dros yr oedi cyn gwneud cwyn.
  - Ymgais i ailagor neu ailystyried cwyn sydd wedi dod i ben.
- 3.4 PWY ALL GWYNO?**
- 3.4.1 Gall yr unigolion canlynol gwyno:
- a) dysgwyr;
  - b) cwsmeriaid masnachol;
  - c) rhiant/gwarcheidwad; neu
  - d) cyflogwr sydd wedi cyrchu ein gwasanaethau.
- 3.4.2 Gall grwpiau o ddysgwyr wneud cwynion ffurfiol. Yn yr achos hwn, byddwn angen 2 gynrychiolydd enwebedig er mwyn hwyluso cyfathrebu.



coleg**sirgâr**



coleg**ceredigion**

3.4.3 Ni ymdrinnir â phroblemau gyda darparwyr trydydd parti o dan y polisi hwn.

3.4.4 Gallwch gwyno ar ran unigolyn os yw:

- dan 18 oed; a/neu
- ni all wneud hynny ei hunan (lle gellir dangos nad oes ganddo'r gallu i wneud hynny).

*Proses y Coleg yw y byddwn yn siarad ag unrhyw ddysgwr dan sylw oni bai bod amgylchiadau lle nad yw hyn yn bosibl.*

### 3.5 SUT ALLWCH CHI GWYNO?

3.5.1 E-bost: [complaints@colegsirgar.ac.uk](mailto:complaints@colegsirgar.ac.uk)

3.5.2 Ysgrifennu at:

Y Tîm Cwynion  
Swyddfa'r Pennaeth  
Coleg Sir Gâr  
Campws y Graig  
Heol Sandy  
Llanelli  
SA15 4DN

3.5.3 Ffonio: Cysylltwch â'r Tîm Cwynion ar 01554 748004 / 8006



4. DATBLYGIADAU'R POLISI

4.1 GWEITHDREFN GWYNO

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 Pennaeth yn cofnodi pob cwyn ffurfiol sydd naill ai ar y gweill neu wedi ei datrys a bydd yn cadw 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.

Cam	Camau
<b>1 – Anffurfiol</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gellir datrys y rhan fwyaf o gwynion yn syml ac yn gyflym mewn modd anffurfiol, ar lefel leol, trwy drafod y broblem neu bryder gydag unrhyw aelod o staff, Penaethiaid Adrannau neu'r Tîm Cwynion; <a href="mailto:complaints@colegsirgar.ac.uk">complaints@colegsirgar.ac.uk</a>.</li> <li>Ceisïa'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.</li> <li>Bydd y Pennaeth Adran sy'n ymdrin â'r pryder yn rhoi manylion ysgrifenedig i'r Tîm Cwynion ynghylch sut y maent wedi ymdrin ag ef a sut y cawsoch wybod fel y gellir eu cofnodi.</li> <li>Dylai grŵp o ddysgwyr sy'n dymuno gwneud cwyn geisio datrys y mater drwy eu cynrychiolwyr dysgwyr, eu tiwtoriaid personol, eu mentoriaid neu drwy gyfarfoddydd llais y dysgwr.</li> <li>Os ydych, yn dilyn cam un, yn anfodlon â'r canlyniad rhaid i chi roi gwybod i'r Tîm Cwynion am eich rhesymau dros ofyn i'r pryder gael ei symud ymlaen i gam dau (h.y. fel cwyn ffurfiol) <b>o fewn 10 diwrnod gwaith</b>. Gweler adran 3.5 i gael manylion cyswllt.</li> </ol>
<b>2 – Ffurfiol</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Yn ddelfrydol, dylid gwneud cwynion ffurfiol yn ysgrifenedig. Gweler adran 3.5 i gael manylion.</li> <li>Dylid derbyn cwynion ffurfiol <b>dim mwy na 3 mis</b> ar ôl i'r prif faterion y cynwir amdanynt ddigwydd.</li> <li>Unwaith y byddwn wedi derbyn eich cwyn ffurfiol byddwn yn ei chydabod yn ysgrifenedig <b>o fewn 5 diwrnod gwaith</b> ac yn rhoi copi o'r Polisi Cwyno.</li> <li>Byddwn yn trosglwyddo'r gŵyn i'r Is-bennaeth, Cyfarwyddwr / Cyfarwyddwr Cynorthwyol perthnasol a fydd yn darparu adroddiad ar sail ymchwiliad <b>o fewn 15 diwrnod gwaith</b> i dderbyn y gŵyn ffurfiol. Os nad yw'n bosibl cwblhau'r adroddiad o fewn y raddfa amser, byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig am y rhesymau a'r terfyn amser newydd.</li> <li>Gall yr Is-bennaeth, Cyfarwyddwr / Cyfarwyddwr Cynorthwyol 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 sail ymchwiliad.</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Bydd y Cyfarwyddwr neu Is-bennaeth perthnasol yn penderfynu p'un ai i gadarnhau'r gŵyn, neu ei gwrthod.</li> <li>7. Cyfathrebir 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), trwy'r Tîm Cwynion, <b>ddim mwy na 5 diwrnod gwaith clir</b> 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.</li> <li>8. Bydd swyddogion eraill y coleg yn cael gwybod am y penderfyniadau lle bo'n briodol a bydd gwersi a ddysgwyd yn cael eu rhannu yn unol â hynny.</li> </ol>
<p><b>3 – Adolygu</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Os na fydd yr achwynydd yn dymuno gwneud cais i adolygu canlyniad y gŵyn, gall yr achwynydd ofyn i lythyr Cwblhau Gweithdrefnau gael ei gyhoeddi.</li> <li>2. Os, ar ôl derbyn canlyniad ysgrifenedig yr ymchwiliad i'ch cwyn, rydych yn anfodlon â'r penderfyniad a wnaed, mae gennych hawl i apelio.</li> <li>3. Rhaid cyflwyno unrhyw apêl am gŵyn <b>o fewn 10 diwrnod gwaith</b> o dderbyn y canfyddiadau gan y Tîm Cwynion.</li> <li>4. Derbynnir apelïadau dim ond os:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. rydych wedi cyflwyno tystiolaeth ychwanegol, nad oedd ar gael ar adeg cyflwyno eich cwyn;</li> <li>ii. rydych yn honni (ac yn cyflwyno tystiolaeth neu resymau manwl) na chynhaliwyd/terfynwyd yr ymchwiliad yn deg;</li> <li>iii. rydych yn honni na chafodd y gŵyn ei thrin yn unol â'r polisi hwn.</li> </ol> </li> <li>5. Rhaid cyflwyno apelïadau yn ysgrifenedig i <a href="mailto:complaints@colegsirgar.ac.uk">complaints@colegsirgar.ac.uk</a> gan nodi'n fanwl y seiliau dros apelio.</li> <li>6. Bydd derbyn cais am adolygiad yn cael ei gydnabod <b>o fewn 5 diwrnod gwaith</b>.</li> <li>7. Os mai'r adolygydd yw testun y gŵyn, neu os yw wedi bod yn rhan o'r ymgais i ddatrys y gŵyn, bydd yr apêl yn cael ei chlywed gan uwch aelod staff arall.</li> <li>8. Gall yr adolygydd 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.</li> <li>9. 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 yr adolygydd yn ystyried y cais ar y seiliau a nodwyd gan yr achwynydd.</li> <li>10. Wrth ddod i benderfyniad ar y cais, bydd yr adolygydd yn seilio i benderfyniad ar dystiolaeth cyflwyniad yr achwynydd ynghyd ag unrhyw dystiolaeth bellach y mae ef yn ei hystyried yn berthnasol.</li> <li>11. Bydd gan yr adolygydd y grym i wneud un o'r penderfyniadau a ganlyn:             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. cynnal canlyniad gwreiddiol y gŵyn; neu</li> <li>ii. cynnig canlyniad diwygiedig a dull unioni.</li> </ol> </li> <li>12. Bydd penderfyniad yr adolygydd yn derfynol, ac ystyrir bod y mater felly wedi'i gau.</li> <li>13. Bydd yr adolygydd yn cyfathrebu canlyniad yr adolygiad i'r achwynydd trwy lythyr Cwblhau Gweithdrefnau, fel arfer o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn y cais am adolygiad. Gall hyn gynnwys dull unioni diwygiedig.</li> </ol>

**\* Gall pryderon a chwynion a dderbynnir y tu allan i adegau tymor y Coleg fynd dros y diwrnodau gwaith a amlinellwyd uchod oherwydd argaeledd staff.**





#### 4.2 CWBLHAU GWEITHDREFNAU AC ADOLYGIAD ANNIBYNNOL

- 4.2.1 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:
- y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn i Fwrdd y Llywodraethwyr (sy'n berthnasol i ddysgwyr Addysg Bellach neu fudd-ddeiliaid eraill)
  - y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn i'r Consortiwm B-WBL (sy'n berthnasol i ddysgwyr Dysgu Seiliedig ar Waith )
  - y gall ef/hi fynd â'i gŵyn/chwyn i 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).
- 4.2.2 Bydd Clerc y Bwrdd yn cadw cofnod o bob adolygiad AB am o leiaf 2 flynedd.
- 4.2.3 Dim ond os gellir darparu tystiolaeth i ddangos na ddilynwyd y broses fel yr amlinellir yn y polisi hwn y gellir cyfeirio cwynion at Fwrdd y Llywodraethwyr. Dylid anfon ceisiadau am adolygiad gan Fwrdd y Llywodraethwyr at Glerc y Bwrdd, Coleg Sir Gâr, Llanelli, SA15 4DN neu drwy e-bost i [damion.gee@colegsirgar.ac.uk](mailto:damion.gee@colegsirgar.ac.uk). Bydd Clerc y Bwrdd yn penderfynu a fydd apêl yn cael ei chaniatáu a'i chlywed gan banel o Lywodraethwyr Bydd y panel yn cynnwys Clerc y Bwrdd, Cadeirydd/Is-gadeirydd y Bwrdd a 2 aelod arall o'r Corff Llywodraethu. Rhaid cyflwyno ceisiadau am adolygiad annibynnol **o fewn 10 diwrnod gwaith** i'r dyddiad a nodir ar y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau. Bydd Clerc y Bwrdd fel arfer yn ei gydnabod yn ysgrifenedig **o fewn 5 diwrnod gwaith**. Bydd y panel adolygu'n cyfarfod **o fewn 15 diwrnod gwaith** i'r penderfyniad i ymgymryd ag adolygiad. Os nad yw'n bosibl cwblhau o fewn y raddfa amser, byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig am y rhesymau a'r terfyn amser newydd.
- 4.2.4 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/](http://www.oiahe.org.uk/).

#### 4.3 ACHOSION CYFREITHIOL

- 4.3.1 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 disgrisiwn y Coleg.

#### 4.4 ADRODD AR GWYNION

- 4.4.1 Bydd yr Is-bennaeth Cynllunio, Dysgwyr a Chyfathrebu yn adrodd yn flynyddol wrth Fwrdd y Cyfarwyddwyr ar weithredu'r gweithdrefnau hyn mewn modd sy'n cynnal cyfrinachedd ac sy'n galluogi'r Coleg i adfyfrio ar wersi a ddysgwyd o gwynion dysgwyr, a bydd yn lledaenu cyngor yn unol â hynny.
- 4.4.2 Bydd unrhyw gwynion sy'n ymwneud â bwlio, aflonyddu neu wahaniaethu yn erbyn unigolion sydd ag un neu fwy o'r nodweddion gwarchoddedig, fel y nodir yn Neddf Cydraddoldeb 2010, yn cael eu hadrodd ar wahân yn yr adroddiad cwynion blynyddol.
- 4.4.3 Bydd yr Is-bennaeth Cynllunio, Dysgwyr a Chyfathrebu hefyd yn adrodd wrth y Consortiwm B-WBL ar gwynion sy'n ymwneud â Dysgwyr Seiliedig ar Waith.



4.4.4 Bydd yr Cyfarwyddwr Dwyieithrwydd a Phennaeth Llyfrgelloedd a Safonau'r Gymraeg hefyd 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.

#### 4.5 Cwynion yn Erbyn Uwch Aelodau Staff

4.5.1 Mae uwch aelodau staff y Coleg yn cynnwys y Pennaeth, Is-benaethiaid a'r Prif Swyddog Gweithredu. 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 [damion.gee@colegsirgar.ac.uk](mailto:damion.gee@colegsirgar.ac.uk).

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

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

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

#### 5. Datganiadau'r Polisi

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

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

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

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



<b>Teitl y Polisi</b>	Polisi a Gweithdrefn Cwyno
<b>Cyflwyniad y Polisi</b>	Bydd y polisi hwn ar gael yn ysgrifenedig (ffont Arial maint 10) yn y Gymraeg a Saesneg. Gellir gofyn am fformatau eraill. Dylid gwneud ceisiadau o'r fath i <a href="mailto:vanessa.cashmore@colegsirgar.ac.uk">vanessa.cashmore@colegsirgar.ac.uk</a>
<b>Cyfathrebu'r Polisi</b>	Gwefannau'r Coleg Pyrth y Staff/Mewnrwyd Pyrth y Myfyrwyr/Mewnrwyd
<b>Prif Bwrpas y Polisi</b> <i>(Crynodeb Byr)</i>	Darparu mecanwaith i ddysgwyr a budd-ddeiliaid eraill wneud cwynion am lefelau gwasanaeth a ddarperir gan y Coleg.
<b>Prif Awdur</b> <i>(Fydd yn gallu darparu cyngor ac arweiniad ar y cynnwys)</i>	Vanessa Cashmore - Is-bennaeth Cynllunio, Dysgwyr a Chyfathrebu
<b>Dyddiad Cymeradwywyd gan y Bwrdd</b>	20/02/2024
<b>Dyddiad Dod i Rym</b>	21/02/2024
<b>Dyddiad Adnewyddu</b>	21/02/2027
<b>Dyddiad yr Aseiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb</b>	20/02/2024
<b>Dyddiad yr Aseiad o'r Effaith ar yr Iaith Gymraeg</b>	20/02/2024
<b>Dyddiad yr Aseiad o'r Effaith ar Breifatrwydd</b>	20/02/2024
<b>Risgiau'n Gysylltiedig â'r Polisi</b> <i>(Os nad yw'r polisi yn cael ei weithredu)</i>	Methu ag ymateb i bryderon dysgwyr neu fudd-ddeiliaid. Methu â nodi arfer gwael o fewn y colegau.