

Polisi Coleg Penybont Bridgend College Policy



Enw'r Polisi / Policy Name: **Polisi Cwynion (Eich Llais)**

Cod y ddogfen / Document code (os yn berthnasol / if applicable):

Adran / Department:

Awdur y Ddogfen / Document Author:

Teitl Swydd / Job Title:

Dyddiad Cymeradwyo / Date of Approval:

Dyddiad Adolygu / Review Date:

Gwasanaethau Myfyrwyr

Caroline McCarthy

Rheolwr Gwasanaethau Myfyrwyr

UDA: 13/9/2022 a CaA: 17/11/2022

Gorffennaf 2025

Rhestr Wirio'r Polisi:

Gofynion ar gyfer Llunio'r Polisi		Gwybodaeth Atodol
Ydy'r Asesiad Effaith ar Gydraddoldeb wedi cael ei gwblhau? Gweler y ffurflen isod.	Ydy	
Ydy'r Asesiad Effaith ar y Gymraeg wedi cael ei gwblhau? Gweler y ffurflen isod.	Ydy	
Ydy Asesiad Effaith ar Ddiogelu Data wedi cael ei ystyried ynghylch y polisi hwn? Os ydyw, cysylltwch â'r Rheolwr Gwasanaethau Gwybodaeth i gwblhau Asesiad Effaith ar Ddiogelu Data.	Amherthnasol	Mae Cerianne Morgan wedi cadarnhau nad oes angen gwneud hyn
Ydy'r adolygiad wedi cymryd y Canllawiau/Deddfwriaeth ddiweddaraf i ystyriaeth?	Ydy	
Oes angen cyngor cyfreithiol? Os oes, sicrhewch eich bod wedi cymryd y camau angenrheidiol i sicrhau'r cyngor cyfreithiol priodol cyn parhau.	Nac oes	
Oes angen hyfforddi staff? Os oes, sicrhewch fod yr hyfforddiant angenrheidiol wedi cael ei drefnu drwy'r Cynghorydd Dysgu a Datblygu.	Nac oes	
Oes unrhyw faterion sy'n gysylltiedig ag Adnoddau Dynol sydd angen eu hystyried? Os oes, cysylltwch â'r Rheolwr AD i drafod hyn ymhellach.	Nac oes	
Oes unrhyw faterion ariannol cysylltiedig? Os oes, cysylltwch â'r Rheolwr Cyllid i drafod hyn ymhellach.	Nac oes	
<i>Defnydd yr Uwch Dîm Arwain yn unig:</i>		
Ydy hwn yn bolisi newydd? Os ydy, mae angen i'r Uwch Dîm Arwain lenwi'r Rhestr Wirio Dirprwyo Cymeradwyaeth Polisiâu'r Coleg adeg y cymeradwyir y polisi.	Nac ydy	
Lefel cymeradwyaeth a roddwyd: Pwyllgor Cwricwlwm ac Ansawdd		

Pwrpas ac Amcanion

Ein nod yng Ngholeg Penybont yw darparu gwasanaeth rhagorol i bob aelod o gymuned ein coleg a'n rhanddeiliaid allanol.

Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n dod i Goleg Penybont yn mwynhau bywyd yn y coleg ac nid ydynt yn cael unrhyw broblemau. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall pethau fynd o chwith weithiau, a phan ddigwydda hynny hoffem wybod amdano er mwyn inni allu unioni pethau.

Lle bynnag y bo modd, rydym yn annog unigolion i ddefnyddio ein system adborth 'Eich Llais' i rannu syniadau, canmoliaeth neu bryderon â ni.

Gallwch gael mynediad i'n porth adborth drwy fynd i www.bridgend.ac.uk/eich-llais/?lang=cy. Mae cardiau post hefyd ar gael wrth y derbynfeydd ar ein campysau.

Unwaith y byddwn yn derbyn adborth, byddwn yn ceisio ymateb mewn modd trylwyr a chyflym, gan ateb pob un o'ch pryderon. Mae'r Coleg yn adolygu nifer a natur yr holl gwynion swyddogol yn flynyddol, fesul adran. Mae monitro ac adolygu cwynion yn cyfrannu at ein proses hunanasesu, gan arwain at welliannau parhaus i'n gwasanaethau i gwsmeriaid.

Myfyrwyr Addysg Uwch

Bydd angen i fyfyrwyr Addysg Uwch sydd â chwynion sy'n ymwneud â materion academiaidd ddilyn gweithdrefn y brifysgol berthnasol fel a ganlyn:

Prifysgol De Cymru

<https://registry.southwales.ac.uk/student-regulations/student-complaints/>

Prifysgol Metropolitan Caerdydd

<https://www.metcaerdydd.ac.uk/registry/Pages/Complaints.aspx>

Aflonyddu a Bwlio

Mae gweithdrefn ar wahân yn bodoli ar gyfer delio ag aflonyddu a bwlio.

[Myfyrwyr - Cod Dinasyddiaeth \(gan gynnwys bwlio\)](#)

Apeliadau Arholiadau

Mae gweithdrefn ar wahân yn bodoli i'r rheini sy'n teimlo eu bod wedi bod dan anfantais neu wedi cael eu dosbarthu'n annheg mewn arholiad. Mae Polisi a Gweithdrefn Apeliadau'r Coleg yn cael eu rhannu â dysgwyr yn ystod y cyfnod ymgynefino ac maent ar gael ar wefan y coleg. Rhaid i'r Tîm Ansawdd gyflwyno unrhyw apeliadau i'r Sefydliad Dyfarnu, a gellir cysylltu â'r Tîm Ansawdd ar quality@bridgend.ac.uk. Dylai unrhyw fyfyrwr sy'n dymuno apelio gysylltu â'i Diwtor Cwrs yn gyntaf.

Safonau'r Gymraeg

Mae gennym ddyletswydd o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) (2011) i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg yn unol â'r hysbysiad cydymffurfio a gyhoeddwyd i ni fel corff cyhoeddus gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Byddwn yn ymdrechu i gydymffurfio'n llwyr â'n safonau ac i ddarparu gwasanaeth cynhwysfawr i unrhyw un sy'n dewis cyfathrebu â ni neu ddefnyddio ein gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i ni os ydych yn teimlo nad ydym wedi gallu darparu'r gwasanaeth Cymraeg y byddech yn ei ddisgwyl, fel y nodir yn y safonau, fel y gallwn gymryd camau i unioni pethau.

Byddwn yn cofnodi unrhyw gŵyn ffurfiol a ddaw i law ynghylch ein cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg ac unrhyw gamau a gymerwyd o ganlyniad i gŵyn. Bydd unrhyw gŵyn a ddaw i law a chamau gweithredu dilynol yn cael eu hadrodd yn flynyddol i Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg drwy ein hadroddiad cydymffurfio blynyddol.

Gallwch weld ein hysbysiad cydymffurfio a darganfod mwy am ein hymrwymiad i'r Gymraeg yma: www.bridgend.ac.uk/am-coleg-penybont/y-gymraeg/?lang=cy

Cwestiynau Cyffredin

Pwy all gwyno?

Unrhyw un sy'n defnyddio, neu sydd wedi defnyddio, gwasanaethau a chyfleusterau'r Coleg. Gall hyn fod yn fyfyrwr Addysg Uwch, myfyrwr Addysg Bellach, myfyrwr Dysgu Seiliedig ar Waith, darpar fyfyrwr, rhanddeiliad allanol neu ymwelydd i'r Coleg.

Os ydych yn gyflogai i'r Coleg ac angen unrhyw help a chefnogaeth i wneud cwyn, cysylltwch ag Adnoddau Dynol a all eich cyfeirio at y polisi priodol.

Rwy'n fyfyrwr yn y coleg, beth fedraf gwyno amdano?

Gallwch wneud cwyn am unrhyw agwedd o'n gwasanaethau, gan gynnwys addysgu a hyfforddiant, gwasanaethau cymorth, cyngor ac arweiniad, a chyfleusterau'r Coleg. Gallwch hefyd gwyno os teimlwch eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu fewn modd anaddas. Os teimlwch nad yw'r gwasanaeth a gawsoch yn bodloni eich disgwyliadau yna dylech ddilyn y gweithdrefnau isod.

Sut mae gwneud cwyn?

Amlinellir y broses ar gyfer gwneud cwyn yn y ddogfen hon. Cyn i chi ddechrau'r broses mae angen i chi benderfynu ai cwyn neu awgrym ar gyfer sut i wella pethau yw'r adborth. Os mai awgrym ydyw, defnyddiwch y ffurflen adborth 'Eich Llais'. Os teimlwch mai cwyn ffurfiol ydyw, mae bob amser yn syniad da ceisio datrys y mater mewn modd anffurfiol yn gyntaf, a dyna pam gofynnwn i chi ddilyn cam 1 (trafodaeth anffurfiol) cyn gwneud cwyn ffurfiol.

Os ydych yn fyfyrwr yn y Coleg, ac yn teimlo nad oes gennych yr hyder i wneud cwyn, gallwch siarad â Thiwtor neu'r Tîm Lles a fydd yn gwrando ar eich pryderon ac yn eich cefnogi i ddatblygu'r sgiliau a'r hyder i ddelio â'ch pryder.

Mae'n anodd iawn i ni ymchwilio'n llwyr i gwynion dienw. Bydd nodi eich manylion cyswllt yn ein galluogi ni i ddeall yn llwyr unrhyw bryderon neu broblemau a godwyd, ac yn ein galluogi i fwydo unrhyw ddeilliannau yn ôl i chi.

Y Broses

Cam 1 (Trafodaeth Anffurfiol)

Os ydych yn fyfyrwr Coleg Penybont, efallai y gallwch ddatrys eich pryderon yn anffurfiol trwy siarad â Thiwtor ynghylch pryderon sy'n ymwneud â'r cwrs, neu'r Rheolwr Gwasanaethau Myfyrwyr neu'r Tîm Lles ynghylch problemau sy'n ymwneud â chymorth i fyfyrwyr.

Os ydych yn ymwelydd neu'n ddarpar fyfyrwr, efallai y gallwch ddatrys eich pryder yn anffurfiol drwy ofyn am gael siarad ag aelod priodol o staff.

Os nad ydych yn siŵr â phwy y dylech siarad, gallwch ddefnyddio ein system adborth 'Eich Llais' i ofyn am gyngor. Gwnewch hynny drwy fynd i www.bridgend.ac.uk/eich-llais/?lang=cy. Mae cardiau post hefyd ar gael wrth y derbynfydd ar ein campysau.

Gwrandewir ar eich pryder ac fe'i cymerir o ddifrif. Gwneir pob ymdrech i'ch cynorthwyo i ddelio â'ch problemau. Byddwn yn cofnodi eich pryder ar ein traciwr 'Eich Llais' i sicrhau ein bod yn gallu cadw darlun cyflawn o'r problemau y gall pobl fod yn eu profi. Bydd sylwadau yn ddiennw yn y cam yma.

Cam 2 (Cwyn Ffurfiol)

Os teimlwch nad yw eich pryder wedi cael ei datrys yn y cam anffurfiol, gallwch gyflwyno cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig i'r Rheolwr Gwasanaethau Myfyrwyr drwy anfon e-bost at CMcCarthy@bridgend.ac.uk neu ysgrifennu at Goleg Penybont, Heol y Bont-faen, Pen-y-bont ar Ogwr, CF31 3DF.

Os bydd angen cymorth arnoch i ysgrifennu'r gŵyn, mae'r Tîm Lles neu'r Tîm Gwasanaethau Myfyrwyr ar gael i'ch helpu.

Ar ôl derbyn cwyn ffurfiol, cymerir y camau canlynol:

1. Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Myfyrwyr yn cofnodi'ch cwyn ac yn anfon cydnabyddiaeth o'r gŵyn atoch o fewn 10 diwrnod gwaith.
2. Bydd y Rheolwr Gwasanaethau Myfyrwyr yn cyfeirio eich cwyn at reolwr priodol yn y coleg.

3. Bydd y rheolwr priodol yn cysylltu â chi i drafod y gŵyn ac egluro unrhyw broblemau. Os gellir datrys y mater yn ystod y cam hwn, fe gaiff ei chofnodi ac anfonir llythyr atoch yn amlinellu'r camau a gymerwyd.
4. Os na ellir datrys y broblem yn y lle cyntaf, bydd rheolwr y coleg yn cynnal ymchwiliad a all gynnwys cyfweiliad ffurfiol gyda chi. Mae gennych hawl i ddod â rhywun i'r cyfarfod gyda chi i'ch cefnogi. Gallai hyn fod yn Gynrychiolydd Academaidd Myfyrwyr (StAR), Llysgennad Myfyrwyr, ffrind neu aelod o'r teulu.
5. Bydd y rheolwr hefyd yn clywed barn pobl eraill sy'n ymwneud â'r gŵyn.
6. Ysgrifennir atoch o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y llythyr cydnabod (pwynt 1), yn amlinellu unrhyw ganfyddiadau / camau i'w cymryd.
7. Bydd copi o'r trafodion yn cael ei gyflwyno i'r Rheolwr Gwasanaethau Myfyrwyr.

Beth os ydych chi'n anhapus o hyd?

Os nad ydych chi'n fodlon â chanlyniad cam 2, gallwch symud ymlaen i 3ydd cam y weithdrefn gwyno.

Cam 3

Os ydych chi'n parhau i fod yn anfodlon â chanlyniad eich cwyn yng ngham 2, gellir trosglwyddo'ch cwyn i aelod o'r Uwch Dîm Arwain ar gyfer adolygiad mewnol terfynol. Dylech wneud eich cais am adolygiad cam 3 o'ch cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn canlyniad ymchwiliad cam 2. Dylid cyflwyno'r cais hwn yn ysgrifenedig i Gynorthwydd Personol y Pennaeth. Ni fydd ceisiadau am adolygiadau a dderbynnir yn hwyrach na hyn fel arfer yn cael eu hystyried.

Bydd ceisiadau i adolygu canlyniadau ymchwiliadau cam 2 yn cael eu hystyried o ran a yw unrhyw un o'r amodau hyn yn berthnasol:

- Bu freoleidd-dra gweithdrefnol wrth ymchwilio i'r gŵyn;
- Gellir cyflwyno tystiolaeth newydd nad oedd ar gael i'r rheolwr coleg yng ngham 2;
- Roedd canfyddiad yr ymchwiliad yn erbyn pwysau'r dystiolaeth

Os yw'r uwch reolwr yn fodlon bod unrhyw un o'r amodau uchod yn berthnasol, cynhelir ymchwiliad pellach i'r gŵyn. Byddwch yn cael hysbysiad o ganlyniad yr ymchwiliad yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y cais am adolygiad.

Cam 4 (Apeliadau)

Os ydych chi o hyd yn anhapus gyda chanlyniad eich cwyn, gallwch gyflwyno apêl ysgrifenedig i Bennaeth y Coleg. Bydd eich apêl yn cael ei hadolygu gan y Pennaeth, a gallai hynny gynnwys cyswllt pellach â chi. Byddwch yn derbyn canlyniad apêl o fewn 15 diwrnod gwaith o'r dyddiad y cadarnhawyd bod eich apêl wedi dod i law.

Polisi Coleg Penybont Bridgend College Policy



Mae penderfyniad y Pennaeth yn derfynol.

Noder: Os yw eich cwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â Phennaeth y Coleg, dylech anfon eich cwyn yn uniongyrchol at:

Clerc y Gorfforaeth
Coleg Penybont
Heol y Bont-faen
CF31 3DF

ASESIAD O'R EFFAITH AR GYDRADDOLDEB

Enw'r Polisi / Gweithdrefn	Polisi Cwynion (Eich Llais)					
Perchennog y Polisi	Caroline McCarthy					
Nod(au) a Phwrpas y Polisi	Sicrhau gwasanaeth eithriadol i bob rhanddeiliad mewnol ac allanol trwy ymateb i bob cwyn mewn modd amserol a phroffesiynol, gan ddarparu datrysiaid prydlon.					
Ar bwy mae'r polisi hwn yn effeithio?	Dysgwyr	x	Staff	x	Y Cyhoedd	x

Nodwedd gydraddoldeb	Effaith gadarnhaol	Effaith niwtral	Effaith negyddol	Rheswm/sylw
Oedran	X			
Anabledd	X			
Ailbennu rhywedd	X			
Priodas a phartneriaeth sifil	X			
Beichiogrwydd a mamolaeth	X			
Hil	X			
Crefydd neu gred	X			
Rhyw	X			
Cyfeiriadedd rhywiol	X			

Dyddiad cwblhau: 26/9/22

Llofnod y Rheolwr a gwblhaodd yr asesiad:

Asesiad o'r Effaith ar y Gymraeg

Enw'r Polisi / Gweithdrefn	Polisi Cwynion (Eich Llais)					
Perchennog y Polisi	Caroline McCarthy					
Nod(au) a Phwrpas y Polisi	Sicrhau gwasanaeth eithriadol i bob rhanddeiliad mewnol ac allanol trwy ymateb i bob cwyn mewn modd amserol a phroffesiynol, gan ddarparu datrysiaid prydlon.					
Ar bwy mae'r polisi hwn yn effeithio?	Dysgwyr	x	Staff	x	Y Cyhoedd	x

Safonau'r Gymraeg

Rhif	Math	Safon	Cadarnhaol (gallai fod o fudd)	Negyddol (gallai effeithio)	Dim Effaith
94	Safonau Llunio Polisi	Pan fyddwch yn llunio polisi newydd, neu'n adolygu neu'n addasu polisi sydd eisoes yn bodoli, rhaid i chi ystyried pa effeithiau, os o gwbl (pa un ai yw'r rheini'n bositif neu'n andwyol) y byddai'r penderfyniad polisi yn ei gael ar — (a) cyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg, a (b) peidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.			X

Cynllun Gweithredu

Dylai camau gweithredu ddangos y camau i'w cymryd i leihau neu, lle bo modd, ddileu unrhyw effaith negyddol ar y Gymraeg.

Gweithred	Pwy	Erbyn Pryd	Mesur Llwyddiant / (sut y byddwn ni'n gwybod ein bod wedi cyflawni'r camau gweithredu)
Cysylltu â Phennaeth y Gymraeg i gefnogi'r gwaith o gyfieithu ac ymateb i gwynion gan rhanddeiliaid mewnol ac allanol.	Caroline McCarthy	Hydref 2022	Ymchwilir ac ymatebir i bob cwyn a dderbynnir yn Gymraeg yn unol â'r polisi, ac ni chaiff ei thrin yn llai ffafriol na chwynion a gyflwynir yn Saesneg.

Dyddiad Cwblhau'r Asesiad: 26/9/22