

# POLISI CWYNIION

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 (Datrysiaid Rheng Flaen)

Pan fydd materion yn syml ac yn hawdd eu datrys, ac angen ychydig neu ddim ymchwil, dylai 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 nad rhai unigolion wneud cwynion eu hunain, neu y gallant deimlo'n amharod i wneud hynny. Derbynnir cwynion gan gynrychiolydd unigolyn sy'n anfodlon â'r 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 â'r 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 polisiâu
- ❖ Gwybodaeth anghywir am raglenni academaidd neu ein gwasanaethau
- ❖ Safon ac argaeidd 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. I eich cn(g)-11.2 p0

## ATODIAD B

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

	Meini Prawf	Engbreifftiau Cwynion/materion
Coch	<p>Materion difrifol sy n gofyn am ymchwiliad llawn ac sy n debygol o gael effaith ar enw yn arwain at niwed anadferadu i r berthynas rhwng y coleg/cwsmer a/neu rhwng dysgwr/cyfoedion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trosedd casineb</li> <li>Cam-drin rhywiol</li> <li>Bwlio systematig parhaus neu fwlio o natur fwy difrifol</li> <li>Iaith/bygythiadau sarhaus</li> <li>Cario arfau ymosodol</li> <li>Bod dan ddylanwad cyffuriau (gan gynnwys alcohol), yn meddu ar gyffuriau neu n prynu neu werthu cyffuriau ar dir y coleg</li> </ul>
Oren	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Staff nad ydynt yn gymwynasgar a darpariaeth gwasanaeth cwsmeriaid wael</li> <li>Dysgwr wedi gwrthod ymrestru</li> <li>Gwahoddiad i ymrestru heb ei anfon</li> <li>Arholiad y dysgwr heb ei gyflwyno i waith</li> <li>Dysgwr yn methu â symud ymlaen i L3 heb eglurhad digonol</li> <li>Camddealltwriaeth rhwng dysgwyr a darlithwyr ynghylch ymddygiad staff yn yr ystafell ddosbarth</li> </ul>
Gwyrdd	<p>Materion bach sy n debygol o gael effaith fechan ar brofiad y cwsmer, sy n hawdd i w datry yn uniongyrchol, gydag ychydig o archwilio neu ddim o gwbl</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Darlith arco (7)-29.527012856.92 Tm ( )Tj l</li> </ul>

## ATODIAD C

7mXbUVmXX]UYh\`cðf` [ mb

Annwyl (enw cyntaf)

Diolch am ddod â ch 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 pryderon (*ymw/leit*) 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 â mi.

Yn gywir,

9ghmb]UX`]'%)`X]k fbcX` [ kU]h\`]'m a UhYV`]' [ mb

Annwyl (enw cyntaf)

Rwy n ysgrifennu i roi gwybod i chi na fyddwn yn gallu rhoi ymateb llawn i chi (*ymw/leit*). 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 CWYNIION	Perchennog	Cyfarwyddwr (Ansawdd a Phrofiad Dysgwyr)
--------------------------	-----------------	------------	--

Ffurflen EIA Cam 1 Asesiad CYCHWYNNOL

H]W]kW\`ib`V`kW\`i9ZZU]h\`d`mb`ib][`Uf`[mZYf`dcV`;f`d`HUf`[YX`7mXfUXXc`XYV

;f`d`HUf`[YX`7mXfUXXc`XYV	Effaith Gadarnh aol ✓	Dim Effaith ✓	Effaith Negyddo   ✓
---------------------------	--------------------------	------------------	---------------------------





## 2.7 Arall (er enghraifft yr Iaith Gymraeg)

Mae hyn yn cynnwys gwahanol fathau o gontractau, gan gynnwys llawn amser, rhan amser, tã 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.