



## **Polisi Cwynion, Pryderon a Chanmoliaeth**

**Gwraidd y polisi: Cyfarwyddwr Cynllunio a Gweithrediadau**

**Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb wedi'i gwblhau:**

**Cymeradwywyd gan: Weithrediaeth y Coleg**

**Dyddiad Cymeradwyo: Mawrth 2021**

**Dyddiad Adolygu: Mawrth 2024**

### **1.0 Cwmpas a Diben Y Polisi**

Diben y polisi hwn yw sicrhau yr ymatebir i unrhyw gwynion, pryderon neu ganmoliaethau - boed yn ymwneud ag addysgu a dysgu, cymorth neu wasanaethau coleg cyffredinol, yn brydlon, yn deg ac yn effeithiol hyd eithaf ein gallu ac o fewn adnoddau'r Coleg.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw **gwynion**, pryderon neu ganmoliaeth gan holl gwsmeriaid Coleg Merthyr Tudful, h.y., darpar ddysgwyr, dysgwyr, rhieni/gofalwyr, cyflogwyr ac aelodau o'r cyhoedd, yn ogystal â phob agwedd ar weithgarwch y coleg, e.e. cyrsiau addysg bellach ac uwch, dysgu seiliedig ar waith, ac addysg oedolion yn y gymuned. Mae'r gweithdrefnau wedi'u cynllunio i ymdrin ag unrhyw

agwedd ar ein gwasanaethau gan gynnwys addysgu a hyfforddi, gwasanaethau cymorth, cyngor ac arweiniad a chyfleusterau'r coleg. Gall cwsmeriaid coleg hefyd gwyno os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu trin yn annheg neu'n amhriodol, neu os ydynt yn teimlo nad yw'r gwasanaeth y maent wedi'i dderbyn yn bodloni eu disgwyliadau.

Sylwer na all y coleg dderbyn unrhyw gwynion a wneir ar ôl tair blynedd o'r mater sy'n codi neu dair blynedd ar ôl i'r dysgwr adael y coleg.

Nid yw'r gweithdrefnau hyn yn cwmpasu'r canlynol, y mae gweithdrefnau ar wahân yn bodoli ar eu cyfer ar wefan a mewnrwyd y coleg

- Cynrychiolaeth gan ddysgwyr yn erbyn penderfyniadau a wneir mewn arholiadau ac asesiadau (System Apeliadau Academaidd)
- Honiadau o gamymddwyn gan ddysgwr (Polisi Disgyblu)
- Honiadau o gamymddwyn gan aelod o staff (Polisi Disgyblu a Gweithdrefn)
- Cwyn gan aelod o staff yn erbyn aelod arall o staff neu'r Coleg (Polisi a Gweithdrefn Pryderon a Chwynion a'r Polisi Urddas yn y Gwaith)

## Cydraddoldeb

Bydd y Coleg yn cydymffurfio â'r holl ddyletswyddau statudol mewn perthynas â Deddf Cydraddoldeb 2010 a'i Nodweddion Gwarchoddedig: oedran, anabledd, aibennu rhywedd, hil, crefydd neu gred, rhyw, cyfeiriadedd rhywiol, priodas a phartneriaeth sifil a beichiogrwydd a mamolaeth. Bydd y coleg yn gweithio o fewn telerau Deddf Adsefydlu Troseddwy'r 1974 a Deddf Hawliau Dynol 1998 ac unrhyw ddeddfiadau neu addasiadau dilynol.

Bydd Aseidiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb yn cael eu cynnal yn y cam drafftio ar gyfer polisiâu newydd a lle caiff polisiâu presennol eu hadolygu a'u diweddarau.

## Cynaliadwyedd

Bydd y coleg yn cydymffurfio â'r holl ddyletswyddau statudol mewn perthynas â datblygu cynaliadwy drwy geisio gwella lles economaidd, cymdeithasol ac amgylcheddol hirdymor pobl a chymunedau. Mae angen gwneud hyn mewn ffyrdd sy'n hyrwyddo cyfiawnder cymdeithasol, cyfle cyfartal ac sy'n gwella'r amgylchedd naturiol a diwylliannol wrth barchu ei derfynau.

## Cymraeg

Bydd y Coleg yn cydymffurfio â'i Gynllun Iaith Gymraeg, sy'n ddogfen statudol, yn ei holl weithgareddau. Mae hyn yn cynnwys cynnal Aseidiadau Effaith ar y Gymraeg ar gyfer pob polisi a menter newydd a diwygiedig. Mae copi o'r polisi hwn hefyd ar gael drwy gyfrwng y Gymraeg.

## Ein hymrwymiad i fod yn sefydliad sy'n seiliedig ar drawma

Mae'r Coleg wedi ymrwymo i drawsnewid yn sefydliad sy'n seiliedig ar drawma lle mae diogelwch, cydweithio, dewis, ymddiriedaeth a grymuso yn ganolog i'n diwylliant a'n harferion, gan sicrhau lles a gwytnwch yr holl ddysgwyr a staff. Rydym yn blaenoriaethu lles pawb, gan feithrin perthnasoedd a phrofiadau cadarnhaol sy'n datblygu ac yn cynnal gwydnwch dysgwyr a staff.

## Ein hymrwymiad i ddod yn Sefydliad Gwrthhiliol

Bydd ein dull gweithredu yn mynd i'r afael â hiliaeth ar sawl lefel. Byddwn yn ymgysylltu â holl aelodau cymuned ein coleg i gefnogi newid trawsnewidiol.

Rydym yn benderfynol o fynd i'r afael â gwahaniaethu ar sail hil yn ei holl ffurfiau a byddwn yn cyfeirio at Ddeddf Cysylltiadau Hiliol 1976 ac i gyflawni'r camau gweithredu a nodir yng Nghynllun 10 Pwynt y Grŵp Arweinyddiaeth Addysg Bellach Du (BFELG).

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod ein coleg yn gynhwysol. Rydym am i'r profiad o astudio a gweithio yma fod yn gadarnhaol a chroesawgar i bawb, o bob cefndir ethnig a hiliol.

Rydym yn deall mai cyfrifoldeb pob un ohonom yw hyn ac rydym yn disgwyl i bawb chwarae rhan weithredol.

Mae copi o'r polisi hwn ar gael yn Gymraeg

Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn Gymraeg

## 2.0 Cyflwyniad a Chyd-destun

Darparu addysg a hyfforddiant o'r ansawdd uchaf mewn amgylchedd diogel, cyfeillgar, proffesiynol a chynhwysol, gan sicrhau bod pob dysgwr, staff, rhanddeiliaid a phartneriaid yn cael y profiad gorau posibl.

Fel coleg rydym yn ymdrechu i adeiladu'n barhaus ar y gwasanaethau a'r cymorth a ddarparwn a'u gwella, gan ystyried adborth o arolygon Llais y Dysgwr, Cynulliad Dysgwyr, cyfarfodydd cynrychioli cyrsiau, Arolwg Cenedlaethol o Fyfyrwyr, arolygon cyflogwyr a'r fforwm staff i'n helpu i wella profiad ein dysgwyr a'n cwsmeriaid ehangach o'r coleg.

Mae'r polisi hwn yn amlinellu'r fframwaith rydym yn ei weithredu ar gyfer ein holl gwsmeriaid, pe baem yn methu â chyrraedd ein safonau gwasanaeth.

### ***Mae sawl egwyddor allweddol yn sail i'r polisi hwn:***

- Mae'r coleg wedi ymrwymo i ddarparu amgylchedd sy'n dileu neu'n lleihau anfantais, yn cymryd camau i ddiwallu eu hanghenion ac sy'n annog cyfranogiad. Mae lles ein dysgwyr yn ganolog er mwyn iddyn nhw deimlo'n dda amdany'n nhw eu hunain ac yn parchu eraill.
- Mae'r coleg wedi ymrwymo i sicrhau sylw dyledus i bob grŵp o ddysgwyr yn ôl nodwedd a ddiogelir gan gydraddoldeb a lle mae dysgwyr yn cael eu cefnogi i'w galluogi i gyflawni eu potensial. Rydym bob amser yn ceisio dileu rhwystrau posibl a sicrhau bod y ddyletswydd i hyrwyddo cyfle cyfartal ar gyfer yr holl nodweddion gwarchodedig yn cael sylw fel bod pob dysgwr yn gallu codi unrhyw gwynion sydd ganddynt a'u dilyn yn briodol.
- Mae'r coleg wedi ymrwymo i ddatrys unrhyw gwynion a allai fod ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarparwn mor gyflym a theg â phosibl.
- Mae'r coleg wedi ymrwymo i ddulliau adferol i sicrhau ein bod yn meithrin cysylltiadau da drwy fynd i'r afael â rhagfarn a hyrwyddo dealltwriaeth.

## 3.0 Ein Haddewid:

### **Er mwyn cyflawni ei gyfrifoldebau o dan y polisi hwn, bydd y coleg yn:**

- Egluro i ddysgwyr ac eraill sut i'n canmoliaeth, rhoi adborth neu wneud cwyn
- Rhoi cyhoedduswydd i'n Polisi Cwynion a'n Gweithdrefnau i ddarpar ddysgwyr, rhieni/gofalwyr dysgwyr, cyflogwyr, aelodau o'r cyhoedd a staff y coleg drwy wefan y coleg a phorth staff. Bydd copïau caled hefyd ar gael ym mhrif ddesg dderbynfa'r coleg.
- Cael ffurflen a phroses ar-lein hygyrch i ddysgwyr a chwsmeriaid eu llenwi pan fyddant yn dymuno gwneud cwyn
- Cael cyfeiriad e-bost adborth a chwynion pwrpasol: [feedback@merthyr.ac.uk](mailto:feedback@merthyr.ac.uk) a [complaints@merthyr.ac.uk](mailto:complaints@merthyr.ac.uk)
- Ymchwilio i gwynion yn gyflym, yn effeithiol ac yn gyfrinachol.

- Ymchwilio i gwynion yn drylwyr, ac i roi gwybod i ddysgwyr/staff a'r cwsmer ehangach am ein cynnydd
- **Monitro** cwynion yn rheolaidd a defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein hystemau a'n gwasanaethau yn y dyfodol
- Sicrhau bod ein polisi a'n gweithdrefnau yn adlewyrchu gofynion ein partneriaid masnachfaint h.y. Prifysgol De Cymru a'r SwyddfaDyfarnwyr Dibynnol (OIA).
- Sicrhau bod darpariaeth ar waith i wahaniaethu rhwng cwynion di-sail a chwynion difrifol.
- Sicrhau ein bod yn cynnal cyfrinachedd yn unol â'n polisiau Diogelu a GDPR .
- Gwneud addasiadau rhesymoli'r polisi hwn yn unol â'n rhwymedigaethau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.
- Sefydlu gweithdrefnau lle bydd cwynion, sylwadau a chanmoliaeth yn cael eu hadrodd yn rheolaidd i Dîm Gweithredol y Coleg, y Pwyllgor Cwricwlwm ac Ansawdd a Bwrdd y Cyfarwyddwyr a chraffu arnynt ochr yn ochr â dangosyddion perfformiad ac arolygon adborth allweddol eraill y coleg.

#### **4.0 Yr Iaith Gymraeg**

Bydd y Coleg yn cydymffurfio â'i Gynllun Iaith Gymraeg, sy'n ddogfen statudol, yn ei holl weithgareddau. Mae'r coleg wedi cynnal Asesiad o'r Effaith ar y Gymraeg ar gyfer y polisi hwn a bydd unrhyw bryderon a chwynion ynghylch safonau'r Gymraeg yn cael eu cyfeirio'n awtomatig at Swyddog Iaith Gymraeg y coleg. Mae copi o'r polisi cwynion hwn hefyd ar gael drwy gyfrwng y Gymraeg. Rydym yn croesawu gohebiaeth ynghylch cwynion a phryderon drwy gyfrwng y Gymraeg ac ni fydd hyn yn arwain at oedi wrth ymateb.

Ymdrinnir ag unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'n cydymffurfiaeth â safonau cyflenwi gwasanaethau safonau'r Gymraeg, safonau gweithredol a llunio polisi drwy'r polisi cwynion hwn a chânt eu cyfeirio at ein Hyrwyddwr Dwyieithog.

Mae copi o'r polisi hwn ar gael ar ein gwefan <https://www.merthyr.ac.uk/en/the-college/complaints/> a hefyd ar gael ar gais drwy gysylltu â [complaints@merthyr.ac.uk](mailto:complaints@merthyr.ac.uk).

#### **5.0. Dysgwyr sy'n astudio cyrsiau AU Prifysgol De Cymru (PDC):**

- Pan fo'r gŵyn yn ymwneud â materion academiaidd, bydd dysgwyr yn dilyn proses gwyno Coleg Merthyr Tudful yn y lle cyntaf. Os nad yw'r dysgwr/cwsmer yn fodlon ag ymateb y coleg i'r gŵyn, yna gall gynyddu hyn hyd at Reoliadau a Gweithdrefnau Cwynion Myfyrwyr PDC.

- Os yw'r gŵyn yn ymwneud â materion sy'n gyfrifoldeb i'r coleg, er enghraifft adnoddau, meithrinfeydd a dysgwyr, dylent gael mynediad i Weithdrefnau Cwyno'r Coleg Merthyr Tudful.

## 6.0 Proses a Gweithdrefnau ar gyfer cyflwyno canmoliaeth, pryder neu gŵyn

### Cam 1 – Cyflwyno canmoliaeth, pryder neu gŵyn

Gall pob cwsmer gyflwyno canmoliaeth, pryder neu gŵyn drwy:

- Llenwi'r ffurflen adborth bwrpasol ar y dudalen Cwynion, Pryderon a Chanmoliaeth ar wefan y coleg: <https://www.merthyr.ac.uk/en/the-college/complaints/>

Neu cliciwch ar y ddolen uniongyrchol i'r ffurflen yma: <https://bit.ly/3fKLwjn>

- Anfon e-bost at gyfeiriadau e-bost pwrpasol y coleg:
  - [Feedback@merthyr.ac.uk](mailto:Feedback@merthyr.ac.uk) – am ganmoliaethau
  - [Complaints@merthyr.ac.uk](mailto:Complaints@merthyr.ac.uk) – ar gyfer pryderon a chwynion
- Ffurflen ar bapur y gellir ei gweld ar wefan y coleg neu drwy swyddog cwynion y coleg, sydd wedi'i lleoli yn y Man Dysgu ar y llawr cyntaf.
- Dod ag ef i sylw tiwtor eich cwrs neu aelod o staff priodol
- Drwy ohebiaeth ysgrifenedig at:

Caroline Donaldson  
Swyddog Cwynion  
Coleg Merthyr Tudful  
Rhodfa'r Coleg  
Merthyr Tudful  
CF48 1AR

Ceir achosion lle gallai pryder fod yn gymharol fach a bydd tiwtor eich cwrs neu aelod o'r staff cymorth busnes yn gallu cymryd camau priodol a datrys y mater yn gyflym.

Os yw eich cwyn o natur fwy difrifol na ellir ymdrin â hi'n anffurfiol, yna caiff ei dwysáu i gam 2.

### Cam 2 – Cwyn Ffurfiol

Bydd Swyddog Cwynion y coleg yn cofnodi eich cwyn ac yn anfon cydnabyddiaeth o'r gŵyn atoch, o fewn pum diwrnod gwaith, gan nodi:

- Y person a fydd yn delio â'ch cwyn
- Sut yr ymdrinnir â'r gŵyn

Ein nod yw datrys unrhyw bryderon yn gyflym a byddwn yn ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith. Fodd bynnag, os nad ydych yn fodlon â'n hymateb, gallwch symud ymlaen i Gam 3 (Apeliadau). Mae'n rhaid i chi gyflwyno'ch apêl o fewn 10 niwrnod o dderbyn ein hymateb.

### Cam 3 - Apeliadau

Gallwch apelio yn erbyn ein hymateb i'ch cwyn drwy:

Ysgrifennu at Gynorthwydd y Pennaeth:

Tracy Woods  
Cynorthwydd y Pennaeth  
Y Coleg Merthyr Tudful  
Ynysfach  
Merthyr Tudful  
CF48 1AR

Neu, e-bostiwch:

T.woods@merthyr.ac.uk

#### **Sylwch fod yn rhaid cyflwyno pob apel o fewn 15 diwrnod gwaith i ddyddiad ein hymateb**

**Dim ond** pan fydd unrhyw un o'r amodau canlynol wedi'u bodloni y bydd ceisiadau am Apêl yn cael eu hystyried;

- Gellir cyflwyno tystiolaeth newydd nad oedd ar gael i'r person enwebedig sy'n ymdrin a'r gwyn yng nghan 2, a/neu
- Ni chynhaliwyd yr ymchiliad yn deg nac yn drylwyr, a/neu ni chafodd y canfyddiadau eu cadarnhau gan y dystiolaeth.

**Os** yw'r Pennaeth yn fodlon bod y naill neu'r llall o'r amodau uchod yn berthnasol, cynhelir ymchwiliad pellach. Byddwch yn cael gwybod am ganlyniad yr ymchwiliad yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich Apêl.

**Bydd** 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:

Ms Helene Mansfield  
Cadeirydd Bwrdd y Llywodraethwyr  
D/o Coleg Merthyr Tudful.  
Ynysfach  
Merthyr Tudful  
CF48 1AR

## 7.0 Cwynion Maleisus neu Ddi-sail

Os yw'r Coleg wedi ymchwilio i gŵyn a'r canlyniad yw bod y gŵyn yn faleisus neu'n ddi-sail, mae'r Coleg yn cadw'r hawl i ystyried a ddylid dwyn achos yn erbyn yr achwynydd os oes datganiadau ffug a/neu honiadau wedi'u gwneud.

Os yw'n debygol bod dysgwr y Coleg wedi gwneud datganiadau ffug a/neu honiadau yn erbyn y Coleg neu ei aelodau staff, yna gellir mynd ar drywydd y mater ymhellach o dan y Polisi Disgyblu.

## 8.0 Monitro ac adrodd ar gwynion

Bydd yr holl gwynion ffurfiol yn cael eu cofnodi, eu holrhain a'u rheoli gan y tîm Gwasanaethau Cymorth i Ddysgwyr.

Caiff nifer a natur y cwynion eu cofnodi a'u monitro gan y Cyfarwyddwr Cynllunio a Gweithrediadau a'u defnyddio fel sail ar gyfer Adroddiad Cwynion tymhorol, yn nodi nifer a natur y cwynion ffurfiol, a gaiff eu cyflwyno i Dîm Gweithredol y Coleg, Pwyllgor Cwricwlwm ac Ansawdd y coleg a Bwrdd y Cyfarwyddwyr i graffu arnynt.

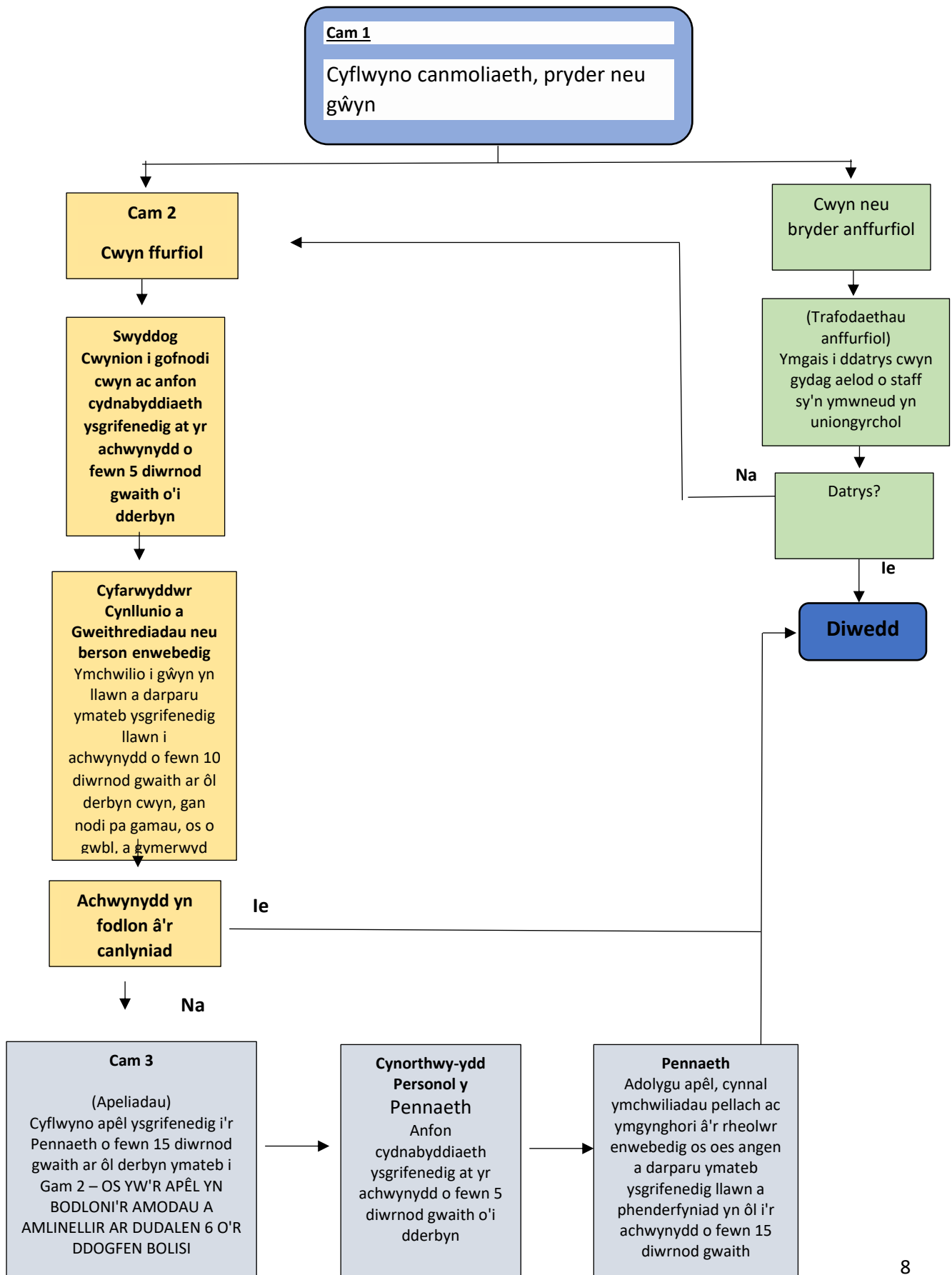
## 9.0 Cael help i wneud eich cwyn

Rydym yn deall efallai na fyddwch yn gallu, neu'n amharod, i wneud cwyn eich hun. Byddwn yn derbyn cwyn gan gynrychiolydd o berson sy'n anfodlon â'n gwasanaethau fel ffrind neu berthynas, os ydych wedi rhoi eich caniatâd iddynt gwyno amdanoch.

Rydym wedi ymrwmo i wneud ein gwasanaethau'n hawdd i bawb eu defnyddio. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, byddwn yn sicrhau ein bod yn gwneud addasiadau rhesymol i helpu cwsmeriaid i gael mynediad at ein gwasanaethau a'u defnyddio. Os byddwch yn cael problemau wrth gyflwyno'r ffurflen gwyno ar-lein, yn cyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig, neu os ydych am gael y wybodaeth hon mewn iaith neu fformat arall, cysylltwch â'n Swyddog Cwynion @ [complaints@merthyr.ac.uk](mailto:complaints@merthyr.ac.uk)



Siart llif o gwynion , pryderon a chanmoliaeth



Appendix 1 - Customer Cwyn Form – fersiwn copi caled



**Y Coleg**

**Merthyr Tudful**

**The College**

**Merthyr Tydfil**

**Ffurflen Gwynion Coleg Merthyr Tudful - Hollol gyfrinachol**

Enw:	
Os ydych chi'n ddysgwyr, rhowch Eich Rhif Dysgwyr a/neu gwrs	
Cyfeiriad:	
Rhif ffon/ <b>ebost</b> :	
Cwrs:	
Lleoliad / campws:	

**Cwyn:** Rhowch gymaint o fanylion â phosibl. Defnyddiwch drosodd neu ddalen ar wahân os oes angen

Llofnod:	
Dyddiad:	

Atodiad Dau - Ein Cysylltiadau Defnyddiol:

	Ffon	E-bost
Polisi cwynion a ffurflen gyflwyno ar-lein	<a href="https://www.merthyr.ac.uk/en/the-college/complaints/">https://www.merthyr.ac.uk/en/the-college/complaints/</a>	
Cyfeiriad e-bost cwynion pwrpasol	<a href="mailto:complaints@merthyr.ac.uk">complaints@merthyr.ac.uk</a>	
Tracy Woods Cynorthwydd y Pennaeth	01685 726004	t.woods@merthyr.ac.uk
Caroline Donaldson, Swyddog Cwynion	01685 726140	c.donaldson@merthyr.ac.uk
Leanne Jones Cyfarwyddwr Cynllunio a Gweithrediadau	01685 726179	l.jones3@merthyr.ac.uk

Anfonwch unrhyw apeliadau ysgrifenedig at: **Cynorthwydd Y Pennaeth, Coleg Merthyr Tudful, Ynysfach, Merthyr Tudful. CF48 1AR**