

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Cwmpas a Chymhwysiad

Yng Ngholeg Sir Benfro rydym yn ymdrechu i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i chi: ein dysgwyr, ein cwsmeriaid a'n cymuned. Mae ystyried eich barn yn ein galluogi i wella ansawdd ein darpariaeth a'n gwasanaethau yn barhaus. Rydym yn gwrandao ar eich barn mewn sawl ffordd megis arolygon a chyfarfodydd dysgwyr, arolygon cyflogwyr, canmoliaethau, cwynion a phryderon am wella. Rydym yn cydnabod bod yna achlysuron pan nad ydym bob amser yn ei wneud yn iawn ac mae angen i ni glywed gennych os yw hyn yn wir, fel y gallwn roi camau ar waith ar gyfer gwella. Pwrpas y polisi hwn yw amlinellu ein proses rheoli pryderon/cwynion ac esbonio sut y gallwch gwyno neu godi pryder, ac amlinellu sut i roi gwybod i ni ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda.

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Tabl Cynnwys

1. Rolau a Chyfrifoldebau	3
2. Sut ydych chi'n rhoi gwybod i ni pan rydyn ni wedi gwneud rhywbeth yn dda?	4
3. Egwyddorion Cyffredinol	4
4. Amcanion	5
5. Pryd mae'r polisi hwn yn berthnasol?	5
6. Pryd nad yw'r polisi hwn yn berthnasol?	6
7. Beth allwch chi gwyno amdano?	6
8. Pwy all gwyno?	7
9. Pa mor hir sydd gennych chi i wneud cwyn?	7
10. Sut ydych chi'n gwneud cwyn?	7
11. Beth yw ein gweithdrefn pryder/cwynion?	8
12. Beth sy'n digwydd ar ôl canlyniad y cwyn?	9
13. Beth os nad ydych chi'n hapus â'r canlyniad? (Eich hawl i apelio)	9
14. Swyddfa Dyfarnu Annibynnol	10
15. Beth sy'n digwydd i'ch gwybodaeth?	10
16. Diffiniadau	11
17. Y Gymraeg	11
Asesiad Effaith Integredig	12

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

1. Rolau a Chyfrifoldebau

Amlinellir rolau a chyfrifoldebau sy'n gysylltiedig â **chwynion** yn y tabl isod:

Rôl	Cyfrifoldebau
Gweithwyr y coleg	➤ Cysylltu â'r rheolwr perthnasol ac ymateb yn gyflym i bryderon neu gwynion cyn gynted â phosibl yn y pwynt cyswllt cychwynnol. ➤ Cyngori'r Swyddog Cwynion Dynodedig am unrhyw bryderon neu gwynion a dderbyniwyd.
Rheolwr Contract a Chydymffurfiaeth	➤ Mae gan y Rheolwr Contractau a Chydymffurfiaeth rôl y Swyddog Cwynion Dynodedig sy'n gyfrifol am ymdrin â phob cwyn yn briodol.
Uwch Swyddog Cwynion	➤ Cyfarwyddwr Taith y Dysgwr a'r uwch reolwr sy'n gyfrifol am gwynion a gwrando ar apeliadau.
Rheolwr Maes / Adran y Cwricwlwm	➤ Yn gyfrifol am adolygu unrhyw bryderon yn eu cyfadrn i ddechrau ar gyfer camau ar gyfer gwella.
Pennaeth Cyfadrn/Adran	➤ Yn gyfrifol am ymchwilio i unrhyw beth na all y Rheolwr Maes Cwricwlwm/Rheolwr Adran ei ddatrys am unrhyw reswm.
Rheolwr Adnoddau Dynol a Chyflogres	➤ Yn gyfrifol am oruchwylio polisïau AD fel rhan o'r broses gwyno ac am sicrhau cysondeb ymagwedd at gwynion gan reolwyr ar draws y Coleg.
Uwch Arweinydd Dynodedig Diogelu a Lles Dysgwyr	➤ Yn gyfrifol am oruchwylio'r Polisi Diogelu ac ymdrin â chwynion mewn perthynas â Diogelu.
Swyddog Datblygu'r Gymraeg	➤ Yn gyfrifol am oruchwylio polisïau'r Gymraeg ac ymdrin â chwynion mewn perthynas â'r Gymraeg.

Polisi Canmolïaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

2. Sut ydych chi'n rhoi gwybod i ni pan rydyn ni wedi gwneud rhywbeth yn dda?

- 2.1 Os hoffech roi gwybod i ni am unrhyw agweddau ar ein gwasanaeth neu weithwyr rydych chi'n fodlon â nhw, yna gallwch roi gwybod i ni drwy:

E-bost:

aspire@pembrokeshire.ac.uk

Ysgrifennwch at:

Rheolwr Contract a Chydymffurfiaeth

Coleg Sir Benfro

Pont Fadlen

Hwlfordd

Sir Benfro

SA61 1SZ

Byddwn yn rhannu eich canmolïaeth gyda'r aelod o staff neu adran gysylltiedig a'u rheolwr llinell a byddwn yn eu cofnodi at ddibenion gwella parhaus.

- 2.2 Efallai y byddwn yn defnyddio'r canmolïaeth mewn deunydd marchnata ac, os gwnawn, byddwn yn gwneud hynny'n ddiennw.

3. Egwyddorion Cyffredinol

- 3.1 Gallwch gwyno naill ai yn Gymraeg neu Saesneg a bydd cwynion a dderbynnir yn Gymraeg yn derbyn ymateb yn Gymraeg.

- 3.2 Mae'r dulliau i gwyno wedi'u hamlinellu yn adran 10 o'r polisi hwn.

- 3.3 Bydd y Coleg yn delio â chwynion yn dienw fesul achos a bydd bob amser yn cymryd camau priodol ar gyfer gwella.

- 3.4 O bryd i'w gilydd, rydym yn derbyn cwynion sy'n aflonyddgar eu natur. Mae cwyn aflonyddgar yn un sy'n cael ei dilyn, waeth beth fo'i rhinweddau, yn unig i aflonyddu, annog neu ddarostwng rhywun; rhywbeth sy'n afresymol, heb sail, difrifol, ailadroddus, beichus neu anwarantedig. 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 aflonyddgar a wneir gan ddysgwyr, rydym yn cadw'r hawl i fynd ar drywydd hyn drwy'r Polisi Disgyblu Dysgwyr.

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

4. Amcanion

4.1 Rydym yn darparu:

- 4.1.1 Proses deg a thryloyw i achwynwyr.
- 4.1.2 Gweithdrefn sy'n datrys pryderon mor gyflym â phosibl.
- 4.1.3 Ymchwiliad trylwyr i gwynion a dderbyniwyd
- 4.1.4 Gwelliannau i'n gwasanaethau.
- 4.1.5 Cofnodi, monitro ac adrodd cwynion yn gywir.
- 4.1.6 Defnyddio adborth a dderbynnir i lywio a gwella safonau ei ddarpariaeth a'i wasanaeth.
- 4.1.7 Proses i gofnodi adborth cadarnhaol at ddibenion gwella ansawdd i ledaenu arfer da ar draws y Coleg.

5. Pryd mae'r polisi hwn yn berthnasol?

- 5.1 Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os ydych eisoes wedi cysylltu â ni ynglŷn â phryder ond rydych chi'n anhapus â'r ymateb yr ydym wedi'i ddarparu.
- 5.2 Gallwch ddefnyddio'r polisi hwn os yw eich pryder o natur ddifrifol er enghraifft, cwynion sy'n ymwneud â materion diogelu, datgelu materion o ddiddordeb cyhoeddus, ymddygiad amhriodol gweithiwr Coleg neu ddysgwr Coleg, honiad o fwlio neu wahaniaethu, honiad o dwyllo, neu fethiant gwasanaeth difrifol. Nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr a gallwch gwyno'n uniongyrchol i'r Swyddog Cwynion Dynodedig a fydd yn cyfeirio'r gŵyn ar unwaith at yr Uwch Berson Dynodedig priodol i'w hymchwilio o dan y polisi priodol. Mae'r cymal hwn yn berthnasol hyd yn oed os yw'r gŵyn yn ddienw, neu os yw'r achwynydd yn tynnu'r gŵyn yn ôl.
- 5.3 Ar ôl ymchwiliad cychwynnol, bydd cwynion ynghylch ymddygiad gweithiwr y Coleg yn cael eu trin yn unol â gweithdrefnau adnoddau dynol y Coleg, fel yr amlinellir yn Adran 11, os yw'n briodol. Bydd yr achwynydd yn cael gwybod bod y mater wedi'i symud ymlaen ond nid natur y dilyniant.
- 5.4 Gall fod y pryderon a godwyd y tu allan i reolaeth y Coleg, megis mewn perthynas â deddfwriaeth neu benderfyniadau polisi Llywodraeth Cymru. Os yw hyn yn wir, yna byddwn yn eich cynghori ynghylch sut i roi eich pryderon i'r sefydliad mwyaf priodol.
- 5.5 Os yw'r mater mewn perthynas â pholisi arall y Coleg, bydd y Swyddog Cwynion Dynodedig yn gweithio gyda'r person cyfrifol perthnasol i'w fwrw ymlaen, enghreifftiau yw: **Diogelu, Apeliadau Academiaidd, Diogelu Data a Rhyddid Gwybodaeth, Safonau'r Gymraeg, Iechyd a Diogelwch, Cydraddoldeb ac Amrywiaeth.** Mae'r cymal hwn yn

Polisi Canmolïaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

berthnasol hyd yn oed os yw'r gŵyn yn ddiennw, neu os yw'r achwynydd yn tynnu'r gŵyn yn ôl.

6. Pryd nad yw'r polisi hwn yn berthnasol?

- 6.1 Os mai dyma'r tro cyntaf i chi godi pryder gyda ni, yna nid yw'r polisi hwn yn berthnasol oni bai ei fod o natur ddifrifol (gweler 5.2). Bydd angen i chi ei godi gyda'r Gyfadran/Adran yn y lle cyntaf, fel y gallant geisio datrys y pryder i chi. Os nad ydych yn siŵr pwy i gysylltu â nhw, yna bydd y Swyddog Cwynion Dynodedig yn eich cynghori.

7. Beth allwch chi gwyno amdano?

- 7.1 Rydym yn diffinio cwyn fel mynegiant o anfodlonrwydd am:

- 7.1.1 Safonau un o'n gwasanaethau.
- 7.1.2 Gweithredu, neu ddiffyg gweithredu, gan y Coleg neu un o'n gweithwyr
- 7.1.3 Unrhyw brosesau neu ddarpariaethau'r Coleg sy'n effeithio ar ddysgwyr neu gwsmeriaid.

- 7.2 Nid ydym yn trin unrhyw un o'r canlynol fel cwyn:

- 7.2.1 Cais cyntaf am wasanaeth neu adrodd pryder. Rhaid i chi roi cyfle i'r Adran/Cyfadrn berthnasol ddatrys eich pryder yn y lle cyntaf, oni bai bod eich cwyn o natur ddifrifol, gweler 5.2.
- 7.2.2 Cais am wybodaeth neu esboniad o bolisi neu arfer.
- 7.2.3 Pan fo penderfyniad terfynol wedi'i wneud yn unol â pholisi arall y Coleg, ni ellir cyflwyno anfodlonrwydd â'r canlyniad hwnnw fel cwyn.
- 7.2.4 Hawliad am iawndal gan y Coleg.
- 7.2.5 Materion sydd yn y llys neu sydd eisoes wedi'u clywed gan lys neu dribiwnlys.
- 7.2.6 Materion sy'n fwy na chwe mis oed ac nad oes rheswm rhesymol dros yr oedi cyn codi'r gŵyn.
- 7.2.7 Ymgais i ailagor neu ailystyried cwyn sydd wedi'i chwblhau, heb dystiolaeth ychwanegol.

- 7.3 Bydd unrhyw bryderon/cwynion a dderbynnir mewn perthynas â staff yn cael eu hystyried o dan y polisi priodol, yn dibynnu ar natur y pryder/cwyn, ei sefyllfa, gwybodaeth gyd-destunol a chyflwyniad. Boed hynny, o dan y polisi cwynion, polisi pryderon lefel isel, polisi diogelu neu bolisi disgyblu staff fel yr ystyrir yn briodol gan y panel cwynion cychwynnol.

- 7.4 Mae Coleg Sir Benfro yn sefydliad dwyieithog ac mae'n cefnogi hawl ei ddysgwyr, staff a'r cyhoedd i ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddelio â'r Coleg. Mae wedi ymrwymo i

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

gydymffurfio'n llawn â Safonau'r Gymraeg ac i ddelio yn effeithiol ag unrhyw gwynion am ei fethiant i fodloni'r Safonau, neu unrhyw gŵyn arall ynglŷn â'r Gymraeg o fewn y Coleg.

Gellir gwneud cwynion am gydymffurfiaeth y Coleg â'i Safonau'r Gymraeg hefyd i Gomisiynydd y Gymraeg. Mae ffurflen gwyno ar gael ar wefan Comisiynydd y Gymraeg.

8. Pwy all gwyno?

- 8.1 Gallwch gwyno os ydych chi'n ddysgwr, cwsmer masnachol, rhiant/gwarcheidwad neu gyflogwr sydd wedi cael mynediad i'n gwasanaethau.
- 8.2 Ar gyfer pryderon mewn perthynas â'ch cyflogaeth, rhaid i chi godi unrhyw bryderon gyda'ch rheolwr llinell yn y lle cyntaf yn unol â Pholisi Cwynion y Coleg.
- 8.3 Gallwch gwyno fel grŵp dysgwr, ac os yw hyn yn wir, byddwn yn cyfathrebu â chi i gyd fel rhan o'r broses hon. Efallai y byddwn yn gofyn i chi enwebu cynrychiolydd grŵp er mwyn rhwyddineb cyfathrebu.
- 8.4 Gallwch gwyno ar ran unigolyn lle maen nhw:
 - 8.4.1 O dan 18 oed a/neu
 - 8.4.2 Methu gwneud hynny eu hunain (lle gellir tystiolaeth nad oes ganddynt allu i wneud hynny).

Mae'n broses y Coleg y bydd unrhyw ddysgwr dan sylw yn cael ei siarad â hi oni bai bod amgylchiadau eithriadol lle nad yw hyn yn bosibl.

9. Pa mor hir sydd gennych chi i wneud cwyn?

- 9.1 Rhaid cyflwyno cwynion heb fod yn hwyrach na chwe mis ar ôl dyddiad y digwyddiad yn digwydd. Fodd bynnag, gellir ymchwilio i ddigwyddiadau neu bryderon hŷn y cyfeirir atynt yn y gŵyn, ac sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r mater y cwynir amdano, fel rhan o'r gŵyn gyffredinol.

Gall y Coleg benderfynu ystyried cwyn a dderbyniwyd y tu allan i'r amserlen lle mae rheswm dilys pam na gododd yr achwynydd y mater yn gynt, neu lle mae cwyn wedi'i gwneud i aelod o staff y Coleg nad oedd wedyn yn ei nodi a'i thrin fel cwyn.

10. Sut ydych chi'n gwneud cwyn?

- 10.1 Gallwch gysylltu â ni mewn sawl ffordd.

Polisi Canmolïaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

E-bost:complaints@pembrokeshire.ac.uk**Ffôn:**

Cysylltwch â'r Swyddog Cwynion Dynodedig ar 01437 753 138

Ysgrifennwch at:

Swyddog Cwynion Dynodedig

Coleg Sir Benfro

Pont Fadlen

Hwlfordd

Sir Benfro

SA61 1SZ

11. Beth yw ein gweithdrefn pryder/cwynion?

11.1 Mewnysod testun Adran 12.

Llwyfan	Camau
Pryderon Cam Un	1. Gallwch drafod eich pryder gydag unrhyw aelod o staff cyn belled nad ydynt yn destun y pryder, Rheolwr yr Adran, neu'r Swyddog Cwynion Dynodedig (DCO). 2. Ein nod yw datrys pryderon cyn gynted â phosibl a dim mwy na 10 diwrnod gwaith ar ôl i chi godi pryder (trwy'r polisi hwn). 3. Os bydd y broses yn cymryd mwy na 10 diwrnod gwaith, yna byddwch yn cael eich hysbysu'n ysgrifenedig o'r rheswm a'r dyddiad cau newydd. 4. Bydd rheolwr yr adran sy'n delio â'r pryder yn rhoi manylion ysgrifenedig i'r DCO am sut maent wedi delio ag ef a sut rydych wedi cael eich hysbysu fel y gellir eu cofnodi. 5. Os, ar ôl cam un, rydych chi'n anfodlon â'r canlyniad, rhaid i chi roi gwybod i'r DCO yn ysgrifenedig o'ch rhesymau dros ofyn i'r pryder gael ei symud ymlaen i gam dau (h.y. fel cwyn ffurfiol) o fewn 10 diwrnod gwaith.
Cam dau Proses Ymchwilio	1. Unwaith y byddwn yn derbyn eich cwyn ffurfiol, byddwn yn ei chydabod yn ysgrifenedig o fewn pum diwrnod gwaith. 2. Yn y gydnabyddiaeth hon byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'r gŵyn a'n dealltwriaeth o'r canlyniad rydych chi'n ei geisio. Ar y pwynt hwn eich cyfrifoldeb chi yw rhoi gwybod i ni os yw unrhyw un o'n manylion yn anghywir.

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

	3. Byddwn yn trosglwyddo'r cwyn i'r Pennaeth Cyfadran/Adran, a hefyd i'r adran Adnoddau Dynol i gael ei thrin trwy bolisiâu adnoddau dynol os yw'r cwyn mewn perthynas ag aelod o staff, i adolygu a chyflwyno adroddiad cryno o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y cwyn. Os nad yw'n bosibl i'r adroddiad gael ei gwblhau o fewn 20 diwrnod gwaith, byddwch yn cael gwybod yn ysgrifenedig o'r rhesymau a'r dyddiad cau newydd. 4. Bydd Pennaeth y Gyfadran/Adran yn defnyddio tystiolaeth o wahanol ffynonellau gan gynnwys e-byst, llythyrau, siarad â staff dan sylw, adolygu cofnodion ar systemau'r Coleg ac adolygu polisiâu a gweithdrefnau'r Coleg a/neu bolisiâu allanol perthnasol. Efallai y byddant hefyd yn cysylltu â chi'n uniongyrchol dros y ffôn neu e-bost neu ofyn am gyfarfod wyneb yn wyneb i drafod eich cwyn. 5. Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd Pennaeth y Gyfadran/Adran yn rhoi crynodeb ysgrifenedig o'r ymchwiliad a'u canfyddiadau i'r DCO; bydd y DCO yn eich hysbysu'n ysgrifenedig o'r canlyniad (ac unrhyw gamau ar gyfer gwella a nodwyd) o fewn 10 diwrnod gwaith. 6. Bydd yr hysbysiad ysgrifenedig hwn hefyd yn eich hysbysu o'ch hawl i apelio (gweler 12 isod).
--	--

*Gall pryderon a chwynion a dderbynnir y tu allan i dymor y Coleg fynd dros y diwrnodau gwaith a amlinellir uchod oherwydd argaeledd staff.

12. Beth sy'n digwydd ar ôl canlyniad y cwyn?

- 12.1 Os yw'r ymchwiliad cwynion wedi nodi unrhyw gamau i'w gwella, mae'r Pennaeth Cyfadran/Rheolwr Adran perthnasol yn gyfrifol am eu gweithredu o fewn amserlen dderbyniol. Bydd y DCO yn monitro cynnydd y camau hyn.

13. Beth os nad ydych chi'n hapus â'r canlyniad? (Eich hawl i apelio)

- 13.1 Os, ar ôl derbyn canlyniad ysgrifenedig yr ymchwiliad i'ch cwyn, rydych chi'n anfodlon â'r penderfyniad a wnaethpwyd, mae gennych yr hawl i apelio.
- 13.2 Rhaid cyflwyno unrhyw apêl gwynion o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y canfyddiadau gan y DCO.
- 13.3 Derbynnir apeliadau dim ond os:
- 13.3.1 rydych wedi cyflwyno tystiolaeth ychwanegol, nad oedd ar gael ar adeg cyflwyno'ch cwyn

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

13.3.2 rydych chi'n honni (ac yn cyflwyno tystiolaeth neu resymau manwl) nad oedd yr ymchwiliad wedi'i gynnal/cwblhau'n deg

13.3.3 rydych chi'n honni na chafodd y gŵyn ei thrin yn unol â'r polisi hwn.

13.4 Rhaid cyflwyno apeliadau yn ysgrifenedig yn nodi'n fanwl seiliau yr apêl a'u hanfon at:

E-bost:

executiveoffice@pembrokeshire.ac.uk

Ysgrifennwch at:

Cyfarwyddwr Taith y Dysgwr
Coleg Sir Benfro
Pont Fadlen
Hwlfordd
Sir Benfro
SA61 1SZ

13.5 Os yw'r Cyfarwyddwr Taith Dysgwr yn destun y cwyn, neu wedi bod yn rhan o'r ymgais i ddatrys y cwyn, bydd yr apêl yn cael ei chlywed gan uwch ddeiliad swydd arall.

13.6 Bydd yr hysbysiad ysgrifenedig o ganlyniad yr apêl yn cael ei ddarparu o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl derbyn yr apêl.

14. Swyddfa Dyfarnu Annibynnol

14.1 Ar gyfer dysgwyr sydd wedi cofrestru ar raglenni addysg bellach ac addysg uwch, mae'r Coleg yn aelod o Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch (OIA) ac yn cydymffurfio â gofynion y gêm. Bydd dysgwyr sydd wedi disbyddu gweithdrefnau cwyno mewnlol y Coleg yn cael gwybodaeth ar sut i geisio adolygiad annibynnol drwy'r OIA lle bo'n gymwys. Ewch i'w gwefan. (www.oiahe.org.uk)

15. Beth sy'n digwydd i'ch gwybodaeth?

15.1 Byddwn yn cadw eich cofnodion yn unol â Pholisi Diogelu Data'r Coleg.

15.2 Gallwch ofyn am gael mynediad i'ch cofnod cwynion drwy gysylltu â'r DPO – Swyddog Diogelu Data.

15.3 Cwynion Diogelu Data – Mae cwynion sy'n ymwneud â phrosesu data personol, hawliau gwybodaeth neu dorri honedig GDPR y DU neu Ddeddf Diogelu Data 2018 y tu allan i gwmpas y Weithdrefn Cwyno hon. Yn unol ag adran 164A o Ddeddf Diogelu Data 2018,

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

mae gan unigolion yr hawl i godi pryderon o'r fath yn uniongyrchol gyda'r Coleg fel rheolwr data. Bydd y materion hyn yn cael eu trin o dan Bolisi Diogelu Data'r Coleg a'r gweithdrefnau cysylltiedig. Mae manylion am sut i godi cwyn diogelu data wedi'u nodi yn y Polisi Diogelu Data.

16. Diffiniadau

Tymor	Ystyr
Cwyn	Mynegiant o anfonlonrwydd ynglŷn: Safonau un o'n gwasanaethau Gweithredu, neu ddiffyg gweithredu, gan y Coleg neu un o'n gweithwyr Unrhyw brosesau neu ddarpariaethau'r Coleg sy'n effeithio ar ddysgwyr neu gwsmeriaid
Canmoliaeth	Mynegiant o foddhad am: Safonau un o'n gwasanaethau Gweithredoedd y Coleg neu un o'n gweithwyr Unrhyw brosesau neu ddarpariaethau'r Coleg sy'n effeithio ar ddysgwyr neu gwsmeriaid
Dyddiau gwaith	Diwrnodau busnes coleg nad ydynt yn cynnwys gwyliau banc neu benwythnosau. Gall pryderon neu gwynion a dderbynnir y tu allan i dymor y Coleg fynd dros y diwrnodau gwaith a amlinellir yn y polisi oherwydd argaeledd staff.

17. Y Gymraeg

Mae gan y Gorfforaeth ddyletswydd i gydymffurfio â Rheoliadau Safonau'r Gymraeg o dan adran 150 (2) o Fesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011. Felly, bydd yn sicrhau na chaiff y Gymraeg ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg wrth gynnig a darparu gwasanaethau i fyfyrwyr, staff a'r gymuned ehangach a'u bod yn medru defnyddio'r Gymraeg yn unol â'r Safonau.

Mae'r Coleg wedi ymrwymo i hyrwyddo Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015, y Gymraeg, Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, Sgiliau Hanfodol, Iechyd, Diogelwch, Diogelu, Lles a'r Amgylchedd.

Mae'r Coleg wedi ymrwymo i hyrwyddo Addysg ar gyfer Datblygiad Cynaliadwy a Dinasyddiaeth Fyd-eang (ADCDF), yr iaith Gymraeg, Cydraddoldeb ac Amrywiaeth, Sgiliau Hanfodol, Iechyd, Diogelwch, Diogelu, Lles a'r Amgylchedd.

Polisi Canmolïaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Asesiad Effaith Integredig

Dylid cwblhau'r Asesiad Effaith Integredig (IIA) yn unol â'r Canllawiau IIA.

Adran 1: Manylion

Enw'r fenter (Gallai hyn fod yn strategaeth / polisi / prosiect / gweithdrefn / penderfyniad strategol)	Polisi Cwynion
Penderfyniad Strategol	Ydw
Adran	Ansawdd
Awdur	Tracy Chandra
Y rhai yr effeithir arnynt? Nodwch e.e. dysgwyr, staff, rhieni/gofalwyr, y gymuned ehangach ac ati:	Dysgwyr, staff, rhieni a'r gymuned ehangach
Proses weinyddol fewnol	Ydw
A yw'n Strategaeth/Polisi/Gweithdrefn newydd?	Na

Adran 2: Nodweddion gwarchodedig

Pa effaith fydd gweithredu'r fenter yn ei chael ar bobl sydd ag un neu fwy o nodweddion a ddiogelir gan Ddeddf Cydraddoldeb 2010?

Gwnewch yn siŵr eich bod wedi ystyried y gall unrhyw un yr effeithir arnynt gan y fenter ddeall yn llawn yr effaith, y cymhwysiad a'r canlyniadau arnynt os gweithredir y fenter e.e. y rhai sydd ag anawsterau dysgu neu anableddau, o dan 18 oed, y rhai sydd â Saesneg fel ail iaith, ac ati.

Nodweddion gwarchodedig	Effaith gadarnhaol	Dim Effaith	Effaith Negyddol	Esboniad / Tystiolaeth / Data Sut y gallai effeithio?
	Ticiwch fel y bo'n briodol			

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Oedran	Ydy			Bydd cymhwyso'r Polisi hwn yn gyson ac annog unigolion i gyflwyno unrhyw bryderon (sydd wedyn yn cael eu trin yn briodol ac yn amserol) yn sicrhau nad oes unrhyw unigolyn â nodwedd warchodedig yn cael triniaeth llai ffafriol sy'n gysylltiedig â chwynion
Anabledd	Ydy			Fel uchod
Ailbennu Rhywedd	Ydy			Fel uchod
Priodas neu Bartneriaeth Sifil	Ydy			Fel uchod
Beichiogrwydd neu Famolaeth	Ydy			Fel uchod
Hil	Ydy			Fel uchod
Crefydd neu Gred	Ydy			Fel uchod
Rhyw	Ydy			Fel uchod
Cyfeiriadedd rhywiol	Ydy			Fel uchod

Adran 3: Cymraeg

Cymraeg A yw'r fenter yn effeithio ar:	Effaith gadarnhaol	Dim Effaith	Effaith Negyddol	Esboniad / Tystiolaeth / Data Sut y gallai effeithio?
	Ticiwch fel y bo'n briodol			
Cyfleoedd pobl i ddefnyddio'r Gymraeg	Ydy			Cymhwyso'r Polisi hwn yn gyson a'r gallu i gynnig y polisi a'r cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg
Trin yr iaith Gymraeg ddim llai ffafriol na'r Saesneg	Ydy			Fel uchod

Polisi Canmolïaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Adran 4: Dyletswydd Economaidd-Gymdeithasol

Dyletswydd economaidd-gymdeithasol:	Cadarnhaol / Mantais	Niwtral neu N/A	Negyddol / Anfantais	Manylion yr effaith / mantais / anfantais
	Ticiwch fel y bo'n briodol			
Effaith ar leihau anfantais economaidd-gymdeithasol?	Ydy			Bydd cymhwyso'r Polisi hwn yn gyson yn sicrhau nad oes unrhyw unigolyn yn cael triniaeth llai ffafriol sy'n gysylltiedig â chwynion oherwydd anfantais economaidd gymdeithasol

Adran 5: Bioamrywiaeth a Charbon Sero Net

Bioamrywiaeth / Carbon Sero Net – A yw'r fenter yn effeithio ar:	Effaith gadarnhaol	Dim Effaith	Effaith Negyddol	Esboniad / Tystiolaeth / Data Sut y gallai effeithio?
	Ticiwch fel y bo'n briodol			
Cynnal a gwella bioamrywiaeth		Na		
Hyrwyddo gwytnwch ecosystemau, h.y. cefnogi diogelu'r amgylchedd ehangach, megis ansawdd aer, lliniaru llifogydd, ac ati.		Na		
Cefnogi ymrwymiad y Coleg i Garbon Sero Net	Ydy			Cofnodi a chyfathrebu digidol

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Adran 6: Ymgysylltu ac Ymgynghori

Pa ymgysylltu ac ymgynghori fyddwch chi'n ei wneud?

Ymgysylltu ac Ymgynghori	Do / Naddo	Canlyniad	Dyddiad Gorffen
UDRh	Do		
LJCC	Do		
FMT Traws Goleg			
Y Pwyllgor Iechyd a Diogelwch			
Pwyllgor yr Amgylchedd			
Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant			
Grŵp Hygyrchedd Digidol			
Panel Diogelu			
Fforwm Staff	Do		
Staff Ehangach			
Adrannol			
Swyddog Gweithredol Dysgwyr			
Grŵp Llywio'r Gymraeg			
Grwpiau Dysgwyr Ehangach			
Cymuned ehangach			
Arall (nodwch os gwelwch yn dda)			

Polisi Canmoliaeth a Chwynion

Rheolydd Dogfen

Cyfeirnod: ISPOL1901011C

Fersiwn: 6

Dyddiad Adolygu: 31/07/2029

Lefel cymeradwyo: Pwyllgor Holi ac

Ateb

Awdur: Tracy Chandra

Cymeradwywr: Rachel Turner

Adran 7: Hygyrchedd Digidol

Gwnewch yn siŵr eich bod wedi ystyried hygyrchedd digidol eich dogfen. Mae'r templed polisi yn gyffredinol yn cydymffurfio â gofynion hygyrchedd digidol, fodd bynnag, os ydych chi'n newid y fformatio neu'n ychwanegu tablau neu luniau at y ddogfen, gwnewch yn siŵr eich bod wedi ystyried hygyrchedd digidol a bod rhagor o wybodaeth wedi'i chynnwys yn y canllawiau.

Adran 8: Gweithredoedd

O ganlyniad i gwblhau'r IIA, ystyried unrhyw gamau sydd angen eu cymryd i gael gwared ar neu leihau unrhyw effaith negyddol, neu i wella unrhyw effeithiau cadarnhaol?

Effaith	Camau gweithredu i wella effaith gadarnhaol neu liniaru camau negyddol

Adran 9: Monitro ac Adolygu

Sut y bydd y fenter ac unrhyw effeithiau yn cael eu monitro a'u hadolygu, cyfeiriwch yn benodol at unrhyw gamau a amlinellir uchod:

Monitro / Adolygu	Amserlen

Llofnodwyd (Awdur): Tracy Chandra **Teitl:** Rheolwr Contractau a Chydymffurfiaeth WBL

Dyddiad: 21/09/2026