COLEG GWENT

Gweithdrefn a Pholisi Cwynwg AU9.30(c)6h 1 059.32 8.9 reW*nBT/F2 11.0Tf1 01

- Bydd partneriaid yn defnyddio Gweithdrefnau a Rheoliadau Cwyno Myfyrwyr pan fo’r gŵyn yn ymwneud â materion academaidd; pan fo’r materion yn dod dan gyfrifoldeb y partner, er enghraifft cyfleusterau crèche, dylai’r dysgwyr ddefnyddio Gweithdrefnau Cwyno Coleg Gwent.

Os yw’r gŵyn yn ymwneud yn uniongyrchol â’r partner-brifysgol, yna a wnewch chi roi gwybod i arweinydd eich cwrs fod gennych gŵyn yn erbyn y brifysgol, oherwydd efallai y

Ymchwilio i gwynion yn drylwyr, a chyflwyno ateb di-oed os ydym ar fai er mwyn rhwystro’r broblem rhag codi eto.

Rhoi gwybod i’n dysgwyr a’n cwsmeriaid yn gyffredinol am ein cynnydd o ran datrys eu problemau.

Monitro a dadansoddi cwynion yn rheolaidd a defnyddio’r wybodaeth hon i wella ein systemau a’n gwasanaethau yn y dyfodol.

Wrth ddilyn Gweithdrefnau Cwyno Coleg Gwent, rhaid anfon llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (Atodiad D) at y dysgwr ar ôl cau’r gŵyn. Yna, bydd modd i’r achwynydd gysylltu â Swyddfa’r Dyfarnwr Annibynnol os yw’n dymuno apelio yn erbyn y penderfyniad. Darllenwch Atodiad CH.

GWEITHDREFN GWYNO:

Cam 1 (Datrys Rheng Flaen)

Pan fo’r materion yn syml ac yn hawdd eu datrys – heb fod angen ymchwilio fawr ddim, neu ddim o gwbl – dylid eu trafod yn syth gyda’r staff perthnasol. Gall Tiwtoriaid Cyrsiau, Tiwtoriaid Personol neu Hyfforddwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chyrsiau. Gall y Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr ddelio â phryderon yn ymwneud â chymorth i ddysgwyr.

Rydym wedi ymrwymo i'w gwneud yn hwylus i bawb ddefnyddio ein gwasanaethau. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb, byddwn bob amser yn sicrhau ein bod yn cyflwyno addasiadau rhesymol er mwyn helpu unigolion i gael mynediad at, a defnyddio, ein gwasanaethau. Gellir cyflwyno'r wybodaeth hon mewn ieithoedd a ffurfiau eraill, fel ffont mawr neu Braille. Cysylltwch â Gwasanaethau Dysgwyr ar y campws, neu â'r Cysylltiadau Dynodedig a nodir yng Ngham 2 uchod.

Proses Gwynion Addysg Uwch Coleg Gwent 23

Cysylltiadau Defnyddiol:

Y Gyfadran (Astudiaethau Creadigol a Thechnegol)	**Rhif ffôn**	**Cyfeiriad e-bost**
Cynorthwyydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran	01495 333003	**Catherine.cross@coleggwent.ac.uk**
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333211	**BGLZHOLS@coleggwent.ac.uk**

Y Gyfadran (Menter ac Astudiaethau Academaidd)	**Rhif ffôn**	**Cyfeiriad e-bost**
Cynorthwyydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran	01495 333356	**Michelle.pike@coleggwent.ac.uk**
Pennaeth Gwasanaethau Dysgwyr	01495 333440	**CrosskeysHOLS@coleggwent.ac.uk**

Y Gyfadran (Astudiaethau Gofal a Chymunedol)	**Rhif ffôn**	**Cyfeiriad e-bost**
Cynorthwyydd Personol Cyfarwyddwr y Gyfadran	01495 333322/	**meg.wright@coleggwent.ac.uk**

Apeliadau	**Rhif ffôn**	**Cyfeiriad e-bost**
Cynorthwyydd Personol y Pennaeth	01495 333532	

Melyn	**Materion y mae angen ymchwilio ymhellach iddynt** **effaith negyddol ar brofiad y** **i fethu â darparu gwasanaeth o safon dderbyniol, neu pan mae ymddygiad dysgwr/staff yn peri pryder**	• **Staff anghymwynasgar a gwasanaeth gwael i gwsmeriaid** • • • • **Dysgwr yn gwrthod cofrestru Heb anfon gwahoddiad i gofrestru** • **Dysgwr yn methu â symud ymlaen i L3, heb esboniad digonol Camddealltwriaeth rhwng dysgwr a darlithydd yn ymwneud ag ymddygiad staff yn yr ystafell ddosbarth**
Gwyrdd	**gael fawr ddim effaith ar** **syml ac yn hawdd eu datrys, heb fod angen ymchwilio fawr ddim, neu ddim o gwbl**	• **Canslo darlithoedd neu dripiau** • **parcio** • **Bws wedi peidio â stopio ar y campws Heb** • **wybodaeth grant** • **fynychu** • **Dryswch ynghylch amserlenni ac ystafelloedd**

Sylwer: Mae 'cwsmer' yn golygu darpar ddysgwyr, dysgwyr, rhieni, cyflogwyr, y cyhoedd a rhanddeiliaid eraill.

ATODIAD C

Cydnabod cwyn

Annwyl (enw cyntaf)

Cyfeirnod y Gŵyn: (Cyf CRM)

Diolch am dynnu fy sylw at eich pryderon – derbyniais i nhw ar (diwrnod/dyddiad). Hoffwn eich sicrhau y byddwn yn ymchwilio i'r mater yn ddi-oed ac yn drylwyr.

(*Enw/teitl*) yw'r rheolwr a fydd yn ymchwilio i'ch pryder. Bydd yn cyflwyno ymateb llawn ichi erbyn ( ). Os na allwn ymateb o fewn yr amser

hwn, byddwn yn ysgrifennu atoch unwaith eto i esbonio’r rheswm dros yr oedi ac i gadarnhau pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Mae’r coleg yn ddiolchgar am adborth o bob math, oherwydd rydym yn ei ddefnyddio i wella ein gwasanaethau.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os dymunwch drafod eich pryderon, mae croeso ichi gysylltu â mi.

Yn gywir,

Ymestyn y cyfnod 15 diwrnod i ymateb

Annwyl (enw cyntaf)

Cyfeirnod y Gŵyn: (Cyf CRM)

Rwy’n ysgrifennu atoch i roi gwybod ichi na allwn roi ymateb llawn ichi tan (*dyddiad*) oherwydd y canlynol:

- Rheswm 1
- Rheswm 2

Hoffwn ymddiheuro am hyn a diolch ichi am eich amynedd. Os hoffech drafod eich pryderon ymhellach, mae croeso ichi gysylltu â mi.

Yn gywir,

ATODIAD CH

Pryderus o hyd:

I gael mwy o wybodaeth am fynd ar drywydd cwyn trwy gyfrwng Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol, dilynwch y ddolen isod:

OIA - HE – *Can you complain to us?*

Sylwer: Bydd angen llunio Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau (Atodiad D) ar gyfer unrhyw ddysgwr Addysg Uwch sy'n dymuno cyflwyno apêl i Gynllun Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol. Rhaid iddo fod wedi'i ddyddio yn y deuddeg mis diwethaf. Ni fydd rheolau Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn ystyried cwynion yn ymwneud â derbyniadau a barn academaidd, cwynion na chânt eu cyflwyno o fewn yr amserlen benodedig, na chwynion yn ymwneud â materion nad ydynt yn effeithio mewn gwirionedd ar y dysgwr fel dysgwr.

ATODIAD D

Templed Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau

Sylwer – gellir addasu'r ffurf i gwrdd â sefyllfa unigol yr achwynydd, cyn belled â bod y pwyntiau allweddol isod yn cael eu cynnwys.

Annwyl [ ]

<u>Llythyr Cwblhau Gweithdrefnau</u>

Mae'r llythyr hwn yn cadarnhau bod gweithdrefnau mewnol [ ] mewn perthynas â'ch cwyn / apêl *ac ati** ynghylch [*rhowch ddisgrifiad*] wedi'u cwblhau.

Y materion a godwyd yn eich cwyn / apêl *ac ati** oedd [*manylion*].

Y materion a ystyriwyd mewn perthynas â'ch cwyn / apêl *ac ati* oedd*: [ ].

Penderfyniad terfynol [ ] yw* [*manylion*] oherwydd [*rhesymau*].

Y gweithdrefnau / rheoliadau a roddwyd ar waith oedd*: [ ].

Mae [ ] yn arddel y cynllun annibynnol ar gyfer adolygu cwynion gan fyfyrwyr. Os ydych yn anfodlon â'r canlyniad, efallai y bydd modd ichi ofyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch

Sylwer: fel arfer, dim ond materion y mae gweithdrefnau mewnol y darparwr wedi delio â nhw y bydd Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol yn eu hadolygu.

Yn gywir,

[Llofnodwr awdurdodedig]