Deeside College
Coleg Glannau Dyfrdwy

Y Drefn Gwyno ar gyfer Cwsmeriaid

Rydym wedi ymrwymo i geisio darparu gwasanaethau rhagorol. Fodd bynnag rydym yn cyfaddef y gall pethau fynd o chwith weithiau ac y gallech chi fod yn anfodlon ar y gwasanaeth a gewch. Pan fydd hyn yn digwydd byddem yn hoffi cael gwybod amdano. Bwriad Trefn Gwyno'r Coleg yw rhoi ymateb cyflym, ond hynod drylwyr ichi, sy'n ateb pob un o'ch pryderon.

Byddwn byth a hefyd yn adolygu'r cwynion a gawn – o ran pa fath o gwynion ydynt a faint ohonynt a gawn. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i'n corff llywodraethol amdanynt bob blwyddyn. Bydd canlyniadau'r adolygiad hwn yn cyfrannu at ein proses hunanasesu, sy'n arwain at welliannau yn safon ein gwasanaethau. Mae eich sylwadau chi'n bwysig iawn i ni.

Y Drefn Gwyno ar gyfer Cwsmeriaid

Pwy sy'n gallu gwneud cwyn?
Pawb sy'n defnyddio, neu sydd wedi defnyddio, gwasanaethau a chyfleusterau'r Coleg.

Am beth allaf i wneud cwyn?
Gallwch chi wneud cwyn am unrhyw agwedd ar ein gwasanaethau; mae hynny'n cynnwys yr addysgu a'r hyfforddiant, y gwasanaethau cymorth, y cyngor a'r cyfarwyddyd a gewch a chyfleusterau'r Coleg. Gallwch hefyd gwyno os ydych yn teimlo eich bod wedi cael eich trin yn annheg,

DS Mae gennym drefn ar wahân ar gyfer ymdrin ag apeliadau yn erbyn penderfyniadau asesu. Mae'r drefn hon i'w gweld ar Fewnrwyd y Myfyrwyr. Gall ein staff eich cynorthwyo i ddod o hyd i hyn.

Sut fyddaf i'n gwneud cwyn?
Cyn ichi wneud cwyn ffurfiol mae hi wastad yn syniad da ichi geisio datrys y mater mewn modd anffurfiol. Os nad ydych yn teimlo'n ddigon hunanhyderus i wneud cwyn yna gallwch chi gael gair ag un o'r Ymgynghorwyr Gwasanaethau Myfyrwyr. Bydd e/hi'n gwrando ar eich cwyn/problem ac yn gallu eich cynghori ynghylch beth yw'r peth gorau ichi ei wneud. Bydd popeth a ddywedwch yn cael ei drin yn hollol gyfrinachol.

Beth ddylwn i ei wneud ynghylch materion Buddiant Cyhoeddus/Pryderon Difrifol?
Mae gan y Coleg bolisi 'chwythu'r chwiban' sy'n ymwneud â dadlennu materion buddiant cyhoeddus/pryderon difrifol fel twyll honedig, camweinyddu neu weithgareddau anghyfreithlon. Dylai materion fel hyn gael eu cyfeirio at:

Mr Charles Jenkins
Clerc Corfforaeth Coleg Glannau Dyfrdwy
Coleg Glannau Dyfrdwy
Ffordd Celstryn
Cei Conna
Glannau Dyfrdwy Sir y Fflint CH5 4BR

Ebost: c.jenkins@deeside.ac.uk.

CAM UN (Sgwrs Anffurfiol)

Os mai ***cyflogwr, ymwelydd*** neu ddarpar fyfyriwr ydych chi efallai y gallwch chi ddatrys eich pryder yn anffurfiol trwy ofyn am gael gair â'r rheolwr perthnasol.

Os mai ***myfyriwr*** ydych chi fe allech ddatrys eich pryder yn anffurfiol trwy gael gair â'ch Tiwtor Personol/Cwrs. Os ydych chi'n teimlo na allwch drafod y mater gyda'r un o'r bobl uchod, yna efallai y byddai'n well gennych gael gair, yn hollol gyfrinachol, ag un o'r canlynol:

- Rheolwr eich Maes Rhaglen neu Arweinydd y Maes Cwricwlwm
- Eich Pennaeth Cyfadran
- Un o gynrychiolwyr Cymdeithas y Myfyrwyr
- Un o'r Ymgynghorwyr Gwasanaethau i Fyfyrwyr
- Rheolwr y Gwasanaethau i Fyfyrwyr.

Yn ystod y cam hwn bydd rhywun yn gwrando ar eich pryder ac yn ei gymryd o ddifrif. Bydd e/hi'n gwneud ei orau glas i'ch cynorthwyo i ddatrys y mater. Ni fydd cofnod ffurfiol o'ch pryder yn cael ei wneud yn ystod y cam hwn.

CAM DAU (Cwyn Ffurfiol)

Os ydych chi'n teimlo na chafodd eich pryder ei ddatrys yn y cam anffurfiol gallwch chi gyflwyno cwyn ffurfiol i Bennaeth y Gyfadran Ansawdd a Chymorth ar gyfer Dysgu. **(Mae'r manylion cysylltu i'w cael ar dudalen 4)**.

Os mai myfyriwr ydych a bod arnoch angen cymorth i wneud hyn gallwch chi gael cymorth gan eich Tiwtor Personol neu gan un o'r Ymgynghorwyr Gwasanaethau i Fyfyrwyr.

Os mai ymwelydd ydych chi, byddwch cystal â chael gair ag un o staff y dderbynfa.

Pan fyddwn ni wedi cael eich cwyn, dyma'r hyn a fydd yn digwydd:

1. Byddwch yn cael llythyr neu e-bost o fewn 5 diwrnod gwaith er mwyn cadarnhau ein bod wedi cael eich cwyn.

2. Byddwn yn cynnal ymchwiliad i'ch cwyn. Bydd hyn yn cynnwys trafod y gŵyn gyda'r bobl berthnasol. *(Os yw'ch cwyn yn*

ymwneud â pherson penodol yna bydd e/hi'n cael copi o'r gŵyn fel arfer).

3. Os oes rhaid inni egluro unrhyw faterion byddwn yn cysylltu â chi er mwyn eu trafod.

4. Bydd llythyr yn cael ei anfon atoch er mwyn cadarnhau'r hyn sy'n mynd i ddigwydd nesaf.

5. Mewn rhai achosion efallai na fyddwn ni'n gallu datrys eich cwyn heb gael cyfarfod â chi yn gyntaf. Os felly y mae byddwn yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod y cyfarfod yn cael ei gynnal o fewn 10 diwrnod gwaith inni dderbyn y gŵyn ffurfiol.

6. Os bydd cyfarfod yn cael ei gynnal, bydd llythyr yn cael ei anfon atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i'r cyfarfod. Bydd y llythyr yn dweud pa gamau sy'n mynd i gael eu cymryd.

7. Bydd yr holl ddogfennau'n cael eu cofnodi a'u ffeilio'n gyfrinachol.

Beth os wyf i'n dal i deimlo'n anfodlon?

1. Os ydych chi'n anfodlon ar ganlyniad Cam 2 y broses, efallai y bydd llythyr sy'n dweud yn union pam yr ydych yn anfodlon, yn cael ei anfon at y Pennaeth. Yna bydd e'n ystyried yr holl ffeithiau cyn anfon ateb atoch.

2. Yna, ar ôl cael ymateb y Pennaeth, os ydych chi'n dal i deimlo nad yw'ch cwyn wedi cael ei datrys yn foddhaol, gallwch chi sôn wrth y Bwrdd Llywodraethwyr am eich pryderon. Bydd Pennaeth y Gyfadran Ansawdd a Chymorth ar gyfer Dysgu yn gallu rhoi manylion cysylltu a gwybodaeth ichi er mwyn eich cynorthwyo gyda'r broses hon.

Dylai Cwynion Ffurfiol gael eu cyfeirio at:
Pennaeth y Gyfadran Ansawdd a Chymorth ar gyfer Dysgu
Coleg Glannau Dyfrdwy
Ffordd Celstryn
Cei Conna
Glannau Dyfrdwy
Sir y Fflint CH5 4BR

Ebost: martind@deeside.ac.uk