Coleg Penybont
Bridgend College

EICH LLAIS >> GWEITHDREFN CWYNION

GWEITHDREFN CWYNION

Cyflwyniad

Ein nod yng Ngholeg Penybont yw rhoi gwasanaeth rhagorol ym mhob maes o'n darpariaeth.

Mae'r rhan fwyaf o bobl sy'n dod i Goleg Penybont yn mwynhau bywyd y coleg ac nid ydynt yn cael unrhyw broblemau. Fodd bynnag, sylweddolwn y gall pethau fynd o chwith weithiau, a phan fo hynny'n digwydd hoffem wybod amdano fel y medrwn unioni pethau.

Lle bynnag y bo modd, rydym yn annog unigolion i ddefnyddio ein system adborth 'Eich Llais' i roi syniadau, canmoliaeth neu bryderon i ni.
Gallwch fynd at ein porth adborth trwy ymweld â www.bridgend.ac.uk/your-voice.
Mae cardiau post hefyd ar gael yn nerbynfeydd ein campysau.

Nod y weithdrefn gwynion yw rhoi ymateb cyflym ond trwyadl i chi sy'n ateb y materion sydd o gonsyrn i chi. Mae'r Coleg yn adolygu nifer a natur yr holl gwynion swyddogol, adran wrth adran, bob blwyddyn. Mae monitro ac adolygu cwynion yn cyfrannu at ein proses hunanasesu sy'n arwain at welliannau parhaus yn ein gwasanaethau i gwsmeriaid.

Os hoffech wneud cwyn darllenwch yr adran Gweithdrefn Cwynion os gwelwch yn dda.

Bydd angen i fyfyrwyr Addysg Uwch sydd â chwyn yn ymwneud â materion acadmic i ddilyn y weithdrefn Brifysgol berthnasol fel a ganlyn:

Prifysgol De Cymru

https://unilife.southwales.ac.uk/pages/3273-complaints

Prifysgol Fetropolitan Caerdydd

http://www.cardiffmet.ac.uk/study/studentservices/Pages/Complaints.aspx

Harasiaeth a bwlio
Mae gweithdrefn ar wahân ar gyfer delio gyda harasiaeth a bwlio. Mae'r weithdrefn hon ar y Fewnrwyd Myfyrwyr (Moodle) neu medrir cael copi gan Gwasanaethau Dysgwyr.

Apeliadau Arholiad
Ar gyfer myfyrwyr, mae gweithdrefn ar wahân yn bodoli ar gyfer rhai sy'n teimlo eu bod wedi eu rhoi dan anfantais neu gael dosbarthiad annheg mewn arholiad. Rhaid gwneud apeliadau o'r fath drwy'r Coleg. Dylai unrhyw fyfyriwr sy'n dymuno apelio ymgynghori gyntaf â'u Tiwtor Cwrs.

Safonau'r Gymraeg
Mae dyletswydd gennym dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg yn unol â'r hysbysiad cydymffurfio a roddwyd inni fel corff cyhoeddus gan Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Byddwn yn ymdrechu i gydymffurfio â'r safonau'n llwyr, ac i ddarparu gwasanaeth cynhwysfawr i unrhyw un sy'n dewis cyfathrebu â ni, neu sy'n dewis cael mynediad i'n gwasanaethau, trwy gyfrwng y Gymraeg.

Mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i ni os ydych chi'n teimlo nad ydym wedi gallu darparu'r gwasanaeth Cymraeg y byddech chi'n ei ddisgwyl, fel y nodir yn y safonau, felly y gallwn gymryd camau i unioni hyn.

Byddwn yn cofnodi unrhyw gŵyn ffurfiol y derbynnir sy'n ymwneud â'n cydymffurfiad dan Safonau'r Gymraeg ac unrhyw gamau y cymerir o ganlyniad i gŵyn. Bydd unrhyw gŵyn y derbynnir a'r camau gweithredu sy'n ei dilyn yn cael eu hadrodd yn flynyddol i Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg fel rhan o'n hadroddiad cydymffurfiad blynyddol.

Gallwch weld ein hysbysiad cydymffurfio a chanfod mwy am ein hymrwymiad i'r Gymraeg yma: www.bridgend.ac.uk/about-us/welsh-language

Pwy all gwyno?
Unrhyw un sy'n defnyddio, neu sydd wedi defnyddio, gwasanaethau a chyfleusterau'r Coleg. Gall hyn fod yn fyfyriwr Addysg Uwch, myfyriwr Addysg Bellach, dysgwr seiliedig yn y gwaith, darpar fyfyriwr neu ymwelydd i'r Coleg.

(Staff: gofynnir i chi nodi fod gweithdrefn gwyno ar wahân ar gyfer staff a reolir gan yr Adran Adnoddau Dynol).

Beth fedraf gwyno amdano?
Medrwch wneud cwyn am unrhyw agwedd o'n gwasanaethau yn cynnwys addysgu a hyfforddiant, gwasanaethau cefnogaeth, cyngor ac arweiniad a chyfleusterau'r Coleg. Medrwch hefyd gwyno os teimlwch i chi gael eich trin yn annheg neu'n anaddas. Os teimlwch nad yw'r gwasanaeth a gawsoch yn ateb eich disgwyliadau yna dylech ddilyn y gweithdrefnau islaw.

Sut mae gwneud cwyn?
Cyn i chi wneud cwyn ffurfiol, mae bob amser yn syniad da i geisio datrys y mater yn anffurfiol, a dyna pam ein bod yn gofyn i chi ddilyn cam 1 (trafodaeth anffurfiol) cyn gwneud cwyn ffurfiol.

Os teimlwch nad oes gennych hyder i wneud cwyn, medrwch siarad gyda Thiwtor neu'r Swyddog Lles. Bydd yn gwrando ar eich cwyn ac yn eich helpu a'ch cefnogi i ddatblygu'r sgiliau a'r hyder i ddelio gyda'ch cwyn.

Cam 1 (Trafodaeth Anffurfiol)
Os ydych yn fyfyriwr Coleg, medrwch geisio datrys y mater sydd o gonsyrn i chi yn anffurfiol drwy siarad gyda Thiwtor am faterion o gonsyrn am eich cwrs neu'r Rheolwr Gwasanaethau Dysgwyr am faterion cymorth myfyrwyr.

Os ydych yn ymwelydd neu'n ddarpar fyfyriwr efallai y medrwch ddatrys y mater o gonsyrn yn anffurfiol drwy ofyn i siarad gydag aelod perthnasol o staff.

Gallwch hefyd ddefnyddio ein system adborth "Eich Llais" i rannu adborth gyda ni. Gallwch wneud hyn trwy fynd i www.bridgend.ac.uk/your-voice. Mae cardiau post hefyd ar gael yn nerbynfeydd ein campysau.

Byddir yn gwrando'n ofalus arnoch a chewch eich cymryd o ddifrif. Gwneir pob ymdrech i'ch cynorthwyo wrth ddelio gyda'ch materion. Ni chedwir cofnod o'r mater o gonsyrn i chi ar hyn o bryd.

Cam 2 (Cwyn Ffurfiol)
Os teimlwch na chafodd eich consyrn ei datrys ar y cam anffurfiol medrwch wneud cwyn ffurfiol drwy ysgrifennu at Gymhorthydd Personol y Pennaeth. Dylech ddefnyddio'r ffurflen gŵyn ffurfiol sydd ar y Rhyngrwyd Myfyrwyr (Moodle) neu mae copïau ar gael yn nerbynfeydd pob Campws.

Os hoffech gymorth wrth ysgrifennu'r gŵyn, gall y Swyddog Lles fod ar gael i'ch cynorthwyo.

Cymerir y camau dilynol ar ôl derbyn y gŵyn ffurfiol:

1. Bydd Cymhorthydd Personol y Pennaeth yn logio eich cwyn ac yn anfon cydnabyddiaeth o'r gŵyn atoch o fewn 5 diwrnod gwaith

2. Bydd Cymhorthydd Personol y Pennaeth yn cyfeirio eich cwyn at Reolwr addas yn y Coleg fydd yn ymchwilio eich cwyn. Bydd hyn yn cynnwys trafod y gŵyn gyda'r holl bobl berthnasol. (Os yw eich cwyn yn erbyn un person, byddant yn cael copi ohoni).

3. Bydd y Rheolwr yn cysylltu â chi i drafod y gŵyn ac egluro unrhyw faterion. Os medrir datrys y mater ar y cam hwn, caiff ei logio ac anfonir llythyr atoch yn amlinellu'r camau a gymerwyd.

4. Lle na fedrir datrys y mater yn y lle cyntaf bydd y Rheolwr ac un aelod arall o staff yn cwrdd gyda chi i glywed eich cwyn. Os dymunwch hynny, mae gennych hawl dod â rhywun i'r cyfarfod gyda chi i gynnig cefnogaeth. Medrai hyn fod yn gynrychiolydd o undeb y myfyrwyr, myfyriwr sy'n fentor, cyfaill neu aelod o'ch teulu. Gwneir pob ymdrech i sicrhau fod y cyfarfod hwn yn digwydd o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn wreiddiol.

5. Bydd y Rheolwr hefyd yn clywed sylwadau pobl eraill sy'n ymwneud gyda'r gŵyn.

6. Ysgrifennir atoch o fewn 5 diwrnod gwaith o'r cyfarfod, yn amlinellu unrhyw gamau gweithredu i gael eu cynnal.

7. Cyflwynir copi o'r trafodion i Gymhorthydd Personol Pennaeth y Coleg.

Beth os wyf yn dal i fod yn anhapus?
Os nad ydych yn fodlon gyda chanlyniad cam 2 medrwch symud ymlaen i gam 3 y weithdrefn gwynion.

Cam 3
Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn yng ngham 2, gall eich cwyn gael ei phasio i aelod o'r Uwch Dîm Rheoli ar gyfer adolygiad mewnol terfynol. Dylech wneud cais am adolygiad cam 3 eich cwyn o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn canlyniad yr ymchwiliad cam 2. Fel arfer ni ystyrir ceisiadau am adolygiadau a dderbyniwyd yn fwy diweddar na hyn.

Ystyrir ceisiadau i adolygu canlyniadau ymchwiliadau cam 2 yn nhermau p'un ai yw unrhyw un o'r amodau hyn yn cael eu diwallu:

- Roedd afreoleidd-dra gweithdrefnol wrth ymchwilio'r gŵyn, neu
- Medrir cyflwyno tystiolaeth newydd nad oedd ar gael i'r Rheolwr yng ngham 2, neu
- Roedd canfyddiad yr ymchwiliad yn erbyn pwysau'r dystiolaeth.

Os yw'r Rheolydd Uwch yn fodlon fod unrhyw un o'r amodau uchod yn weithredol, cynhelir ymchwiliad pellach o'r gŵyn. Cewch eich hysbysu am ganlyniad yr ymchwiliad mewn ysgrifen o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y cais am adolygiad.

Cam 4 (Apeliadau)
Os ydych yn dal i fod yn anhapus gyda chanlyniad eich cwyn, medrwch apelio mewn ysgrifen at Bennaeth y Coleg. Fe'ch gwahoddir i fynychu cyfarfod gyda'r Pennaeth i fynegi eich apêl o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn eich cais.

Mae penderfyniad Pennaeth y Coleg yn derfynol.

Dalier sylw: os yw'ch cwyn yn ymwneud yn uniongyrchol â Phennaeth y Coleg, dylech anfon eich ffurflen gŵyn at:

Clerc y Gorfforaeth
Coleg Penybont
Heol y Bontfaen
Pen-y-bont ar Ogwr
CF31 3DF