



## Polisi Adborth a Chwynion Gwasanaethau i Gwsmeriaid

Enw'r Polisi	Polisi Adborth a Chwynion Gwasanaethau i Gwsmeriaid
Cymeradwy-wyd gan	Bwrdd Rheolwyr Popeth Cymraeg
Dyddiad y cymeradwy-wyd	Chwefror 6ed 2020
Dyddiad Adolygiad	Yn unol ag amserlen adolygu Coleg Cambria

Cymeradwy-wyd y polisi hwn yn derfynol ar : Chwefror 6ed 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alun Heddwyn Jones'.

Alun Heddwyn Jones

Cadeirydd Cyfarwyddwyr Popeth Cymraeg

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ioan Talfryn'.

Ioan Talfryn

Prif Weithredwr Popeth Cymraeg



# Polisi Adborth a Chwynion y Gwasanaethau i Gwsmeriaid

## Gair o Groeso gan Brif Weithredwr Popeth Cymraeg

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau rhagorol ym mhopeth a wnawn. Rydym yn cydnabod yr angen i dderbyn a defnyddio adborth positif, ond weithiau gall pethau fynd o'i le ac efallai nad ydych yn fodlon â'r gwasanaeth yr ydych chi'n ei dderbyn. Petai hyn yn digwydd, hoffem wybod amdano. Mae'r ddogfen hon yn disgrifio ein polisi adborth a chwynion a sut i wneud cwyn.

Mae ein polisi yn adlewyrchu ymrwymiad Popeth Cymraeg i werthfawrogi adborth a chwynion gan ein holl gwsmeriaid. Fe'i lluniwyd i geisio datrys anfodlonrwydd cwsmeriaid yn gyflym ac mor agos â phosib at bryd darparwyd y gwasanaeth, yn ogystal â chydabod meysydd o arfer dda.

Mae eich adborth yn rhoi gwybodaeth werthfawr y gallwn ni ei defnyddio i wella bodlonrwydd cwsmeriaid. Os cânt eu hymdrin yn dda, gall chwynion fod yn ddull syml i'n cwsmeriaid fynegi pryder, yn ogystal â'n helpu i wella ein gwasanaethau.

Nod y polisi hwn yw ein helpu i gyflawni ein swyddi yn well, gwella perthnasau gyda'n cwsmeriaid ac adeiladu ar enw da'r sefydliad.

Mae eich barn chi yn bwysig i ni.

Mae'r broses adborth a chwynion yn weithredol fel dau gam. Yn y lle cyntaf gwneir pob ymdrech i ddelio gydag adborth neu gwyn yn fewnol (gweler *Datrysiaid Rheng Flaen* isod) a dylid eu cyfeirio yn y lle cyntaf at Ioan Talfryn, Prif Weithredwr Popeth Cymraeg. Os na chaiff y mater ei ddatrys yn ystod y cam hwn (neu os ydyw o natur difrifol iawn) yna caiff ei drosglwyddo i'r cam nesaf sy'n seiliedig ar weithdrefnau a strwythurau Coleg Cambria, sy'n gweithredu fel corff arweiniol tu fewn i bartneriaeth Dysgu Cymraeg y Gogledd Ddwyrain. Mae'r polisi hwn yn addasiad o bolisi gwreiddiol Coleg Cambria ac weithiau, ble'n briodol, dynodir cyswllt penodol sy'n gweithio i'r coleg fel man cyswllt.

**Ioan Talfryn**

**Prif Weithredwr Popeth Cymraeg**

# Cynnwys

<a href="#">Cwmpas</a> .....	5
Pwy sy'n gallu rhoi adborth neu wneud cwyn? .....	5
Cymorth i'r cwsmer.....	5
<a href="#">Cyngor</a> .....	5
<a href="#">Trosolwg o'r polisi</a> .....	6
<a href="#">Llais y dysgwyr</a> .....	7
<a href="#">Adborth positif</a> .....	7
<a href="#">Beth yw cwyn?</a> .....	7
Terfyn amser i gyflwyno cwyn.....	8
Cwyn sy'n cynnwys mwy nag un adran neu sefydliad.....	8
Beth os nad yw'r cwsmer yn fodlon gwneud cwyn? .....	9
<a href="#">Cwynion a dynnwyd yn ôl</a> .....	9
<a href="#">Cwynion blinderus</a> .....	10
Ymdrin â chwynion dienw.....	10
Beth i wneud pan fydd problem yn codi neu eich bod yn derbyn cwyn? .....	10
<a href="#">Beth yn union yw'r broblem neu gwyn?</a> .....	10
<a href="#">Beth mae'r cwsmer eisiau ei gyflawni wrth gwyno?</a> .....	10
<a href="#">Cam 1 - datrysiadau rheng flaen</a> .....	10
Beth yw datrysiad rheng flaen? .....	11
Ydw i'n gallu cyflawni hyn, neu egluro pam ddim? .....	11
Pwy sy'n gallu cyflawni datrysiad rheng flaen? .....	11
Os na allaf ei gyflawni, pwy all helpu gyda'r datrysiad rheng flaen? .....	11
Estyn terfyn amser datrysiad rheng flaen.....	12
Datrys y gwyn yn y cam datrysiad rheng flaen.....	12
Cofnodi datrysiadau rheng flaen .....	12
Pryd i symud ymlaen i'r cam ymchwilio?.....	12
<a href="#">Cam 2 - ymchwiliad / proses gwynion ffurfiol</a> .....	13
<a href="#">Ymchwiliad</a> .....	13
Pwy all ddatrys cwyn? .....	13
Beth i'w wneud pan rydych chi yn derbyn cwyn i'w hymchwilio? .....	13
<a href="#">Terfynau amser</a> .....	14

<a href="#">Estyniad y terfyn amser.....</a>	14
<a href="#">Cyfryngu</a>	14
Datrys y gŵyn yn y camau ymchwilio.....	14
<a href="#">Cam 3 - apelïadau.....</a>	15
<a href="#">Yr hawl i apelïo</a>	15
<a href="#">Pwy i gysylltu â nhw er mwyn apelïo</a>	15
<a href="#">Derbyn apêl</a>	15
<a href="#">Gwahoddiad i gyfarfod apelïo</a>	15
Addasiadau rhesymol	15
<a href="#">Y cyfarfod apelïo</a>	16
<a href="#">In absentia</a>	16
Canlyniad yr <a href="#">apêl</a>	16
Llywodraethu'r polisi adborth a chwynion.....	16
<a href="#">Swyddogaethau a chyfrifoldebau</a>	16
<a href="#">Prif weithredwr</a>	16
<a href="#">Deiliaid swyddi uwch</a>	16
<a href="#">Tîm rheoli</a>	17
<a href="#">Rheolwr partneriaethau addysg uwch a chydymffurfiaeth</a>	17
Holl staff y coleg.....	17
<a href="#">Data adborth a chwynion</a>	17
<a href="#">Cofnodi cwynion</a>	18
<a href="#">Cynnal cyfrinachedd</a>	18
<a href="#">Nodi adborth a chwynion</a>	18
<a href="#">Dysgu o gwynion</a>	19
<a href="#">rheoli ymddygiad annerbyniol</a>	19
Beth ddylwn ei wneud ynghylch materion o ddiddordeb cyhoeddus / pryderon difrifol? .....	20
Sut dylwn i gwyno am ddeiliad swydd uwch <a href="#">?</a> .....	20
Cwynion ynglŷn â staff .....	20

## Cwmpas

Mae'r polisi hwn yn cwmpasu holl agweddau o weithgareddau'r coleg ac mae'n berthnasol i holl gwsmeriaid a staff y coleg, heblaw y rhai hynny sydd fel arfer yn gyfrifol am gael adborth ac ymdrin â chwynion yn y coleg.

## Pwy sy'n gallu rhoi adborth neu wneud cwyn?

Gall unrhyw un sy'n derbyn ein gwasanaethau, sy'n gofyn amdanynt neu sy'n cael eu heffeithio ganddynt gynnig adborth neu wneud cwyn. Weithiau efallai ni fydd cwsmer yn fodlon neu'n gallu cynnig adborth na wneud cwyn ar ben ei hun. Byddwn yn derbyn adborth a chwynion yn uniongyrchol gan drydydd parti cyn belled â bod y cwsmer wedi rhoi caniatâd personol iddynt wneud hynny.

Bydd y coleg yn cefnogi unigolion neu sefydliadau sy'n dymuno cynnig adborth neu gwyno am agwedd o'n gwasanaeth. Mae hyn oherwydd ein bod eisiau deall natur y gŵyn a sut allem ymateb os yw gwasanaeth yn is-safonol neu'n methu. Gall hyn gynnwys cymorth allanol e.e. gwasanaethau eiriolaeth, er mwyn helpu'r cwsmer.

## Cymorth i'r cwsmer

Mae gan bawb hawl gyfartal i'n Polisi. Efallai bydd cwsmeriaid nad yw Saesneg yn iaith gyntaf iddynt angen cymorth gyda gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Efallai bod gan eraill anghenion penodol y byddwn yn ceisio eu diwallu er mwyn sicrhau bod y polisi ar gael yn rhwydd.

Rhaid ystyried ein hymrwymiad a'n cyfrifoldeb i gydraddoldeb bob amser. Mae hyn yn cynnwys gwneud newidiadau rhesymol i'n gwasanaeth er mwyn helpu'r cwsmer lle bo hynny'n briodol.

Mae sawl grŵp cymorth ac eiriolaeth ar gael i gynorthwyo cwsmeriaid gyda dilyn cwyn. Dylech roi gwybod i gwsmeriaid am y rhain os oes angen.

Ni chaiff cwynion a gyflwynir yn y Gymraeg, neu unrhyw iaith arall gan gynnwys iaith arwyddion, eu trin yn llai ffafriol na'r rhai hynny a gyflwynir yn Saesneg.

## Cyngor

I gael cyngor ynglŷn ag unrhyw agwedd o'r polisi, cysylltwch â:

Donna Pritchard

Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth

Coleg Cambria

Ffordd Parc y Gelli

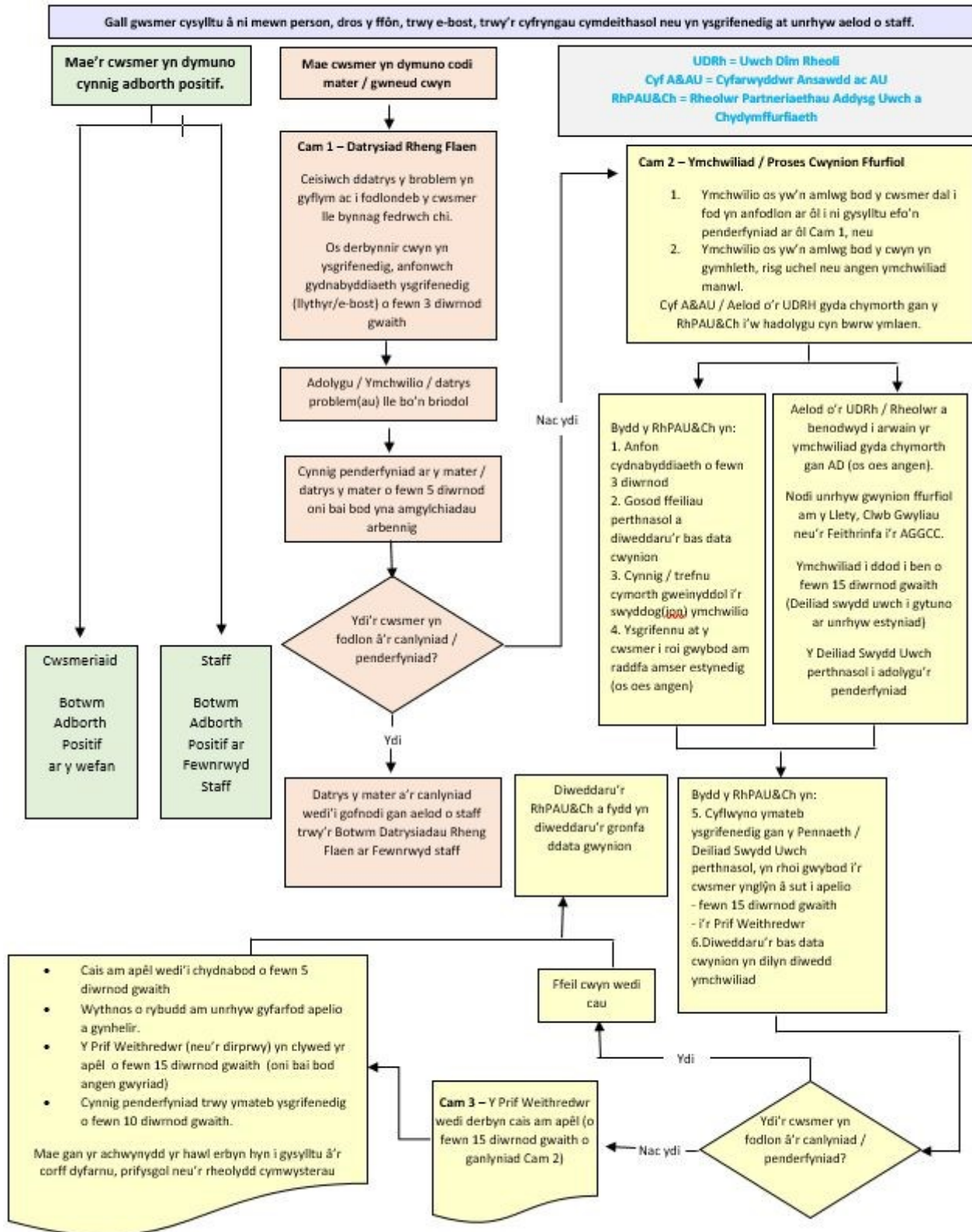
Wrecsam

LL12 7AB

01978 267716

[donna.pritchard@Cambria.ac.uk](mailto:donna.pritchard@Cambria.ac.uk)

## Proses Adborth Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chwynion



## Llais y dysgwyr

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu profiad o ansawdd uchel i ddysgwyr. Rydym yn annog dysgwyr i gynnig adborth positif, i godi unrhyw bryderon neu agweddau sydd angen eu gwella. Isod, mae enghreifftiau o sut rydym yn cyflawni hyn:

1. Llwybrau dysgu
2. Cyfarfodydd Llais y dysgwyr
3. Holiaduron dysgwyr
4. Tiwtorialau
5. Cynrychiolaeth dysgwyr ar bwyllgorau rheoli e.e. Pwyllgor Cydraddoldeb ac Amrywiaeth • Llais Myfyrwyr
6. Cyfarfodydd tîm y cwrs
7. Cyngor Campws
8. Cyfarfodydd Mawr Cynrychiolwyr Dosbarth
9. Fforymau Dysgu yn y Gwaith

Defnyddir y rhain fel dulliau i roi adborth i'r dysgwyr ynglŷn â'r materion a godwyd. Mae amseriad y cyfarfodydd a chyfleoedd i roi adborth yn unol â Chyfansoddiad Llais Myfyrwyr a nodir yn nodiadau'r grŵp perthnasol sydd ar gael i fyfyrwyr.

## Adborth positif

Yn ogystal â phroblemau a chwynion rydym hefyd yn cofnodi adborth positif gan ein cwsmeriaid. Gwerthfawrogwn gwsmeriaid sy'n cymryd yr amser i roi adborth positif sy'n ein galluogi i ddangos a rhannu arfer dda ar draws y coleg.

Er enghraifft, efallai bydd cwsmeriaid dymuno amlygu gwasanaeth sydd wedi mynd tu hwnt i'r angen neu i gydnabod gwaith aelod unigol o staff neu adrannau. Gall gwsmeriaid nodi adborth positif trwy ein gwefan -

[www.cambria.ac.uk](http://www.cambria.ac.uk).

Gall staff hefyd nodi adborth positif a dderbynnir gan gwsmeriaid trwy Fewnrwyd y Staff.

Cyflwynir gwybodaeth ynglŷn ag adborth positif bob tymor i'n Uwch Dîm Rheoli ac yn flynyddol i'n Corff Llywodraethu.

Gweler y diagram ar dudalen 6 am arweiniad.

## Beth yw cwyn?

Diffiniad Coleg Cambria o gŵyn yw:

'Mynegiant o anffodlonrwydd gan un neu ragor o gwsmeriaid am weithredu neu ddiffyg gweithredu'r coleg, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gan y coleg neu ar ei ran.'

Er enghraifft, gall cwyn ymwneud â:

1. Diffyg darpariaeth wasanaeth
2. Y broses dderbyn
3. Diffyg ymateb neu weithredu cais am wasanaeth neu wybodaeth
4. Gwybodaeth anghywir ynglŷn â rhaglenni academaidd neu wasanaethau'r coleg
5. Hygyrchedd ein hadeiladau neu ein gwasanaethau
6. Ymddygiad dysgwr
7. Anghytundeb gyda phenderfyniad lle nad yw cwsmer yn gallu defnyddio polisi arall i ddatrys y broblem
8. Ein polisiau
9. Ansawdd neu safon gwasanaeth annerbyniol
10. Y broses ddisgyblu
11. Ymdriniaeth gan aelod o staff neu gontractwr neu ei agwedd
12. Ansawdd ac argaeledd cymwysterau ac adnoddau dysgu
13. Ymddygiad aelod o staff neu gontractwr
14. Ein methiant i ddilyn y broses weinyddol gywir
15. Sut caiff eich data personol ei gadw
16. Sut caiff cais i arfer eich hawliau unigol dan ddeddfwriaeth diogelu data ei drin

Nid yw cwyn yn:

17. Gais arferol neu gais cyntaf am wasanaeth
18. Cais am wybodaeth neu esboniad o bolisi neu arfer
19. Anghytundeb â dyfarniad academaidd
20. Cais am iawndal gan y coleg
21. Materion sydd o dan ofal y llys neu wedi'u trafod yn y llys neu dribiwnlys
22. Anghytundeb ynglŷn â phenderfyniad lle mae hawl i apelio
23. Cais am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth
24. Cwyn gan aelod o staff
25. Cais i ni ailagor neu ail ystyried cwyn sydd wedi ei datrys neu wedi cael penderfyniad terfynol.

Ni ddylech ystyried y materion hyn fel cwynion. Yn lle hynny, dylech argymhell i'r cwsmeriaid ddefnyddio'r weithdrefn/polisi cywir y coleg.

## Terfyn amser i gyflwyno cwynion

**Mae gan y cwsmer chwe mis i gyflwyno ei gŵyn i ni, yn dechrau o pan ddaeth i wybod am y broblem yn wreiddiol.** Mae'n rhaid bod amgylchiadau arbennig i ni dderbyn cwyn tu hwnt i'r cyfnod hwn. Byddwn yn defnyddio disgrisiwn wrth weithredu'r terfyn amser hwn.



Os yw'n amlwg y bydd penderfyniad i beidio ag ymchwilio cwyn cwsmer yn arwain at gais am adolygiad allanol o'r mater, efallai y byddwn yn penderfynu bod hyn yn bodloni'r maen prawf amgylchiadau arbennig. Bydd hyn yn ein galluogi i ystyried y gŵyn a cheisio ei datrys.

## Cwynion sy'n cynnwys mwy nag un adran neu sefydliad

Os yw cwyn yn ymwneud â gweithrediadau dwy adran y coleg neu ragor, bydd rhaid i chi;

1. Ddweud wrth y cwsmer pwy fydd yn arwain wrth ddatrys y gŵyn
2. Esbonio mai un ymateb bydd yn ei gael sy'n trafod pob mater a godwyd.

Os yw cwsmer yn cwyno wrth y coleg am wasanaeth corff arall, ond nid yw'r coleg yn rhan o'r broblem, dylech gyngori'r cwsmer i gysylltu â'r corff hwnnw yn uniongyrchol.

Fodd bynnag, os yw'r gŵyn yn ymwneud â gwasanaeth gan y coleg yn uniongyrchol a gwasanaeth gan gorff arall, bydd rhaid i chi ddelio gyda'r gŵyn trwy ddilyn y polisi hwn. Er enghraifft, gallai'r corff arall fod yn ysgol neu gontractwr sy'n darparu gwasanaeth ar ran y coleg, corff dyfarnu cymwysterau neu ddarparwr arlwyo neu wasanaethau glanhau. Os oes angen i chi wneud ymholiadau i gorff allanol ynghylch cwyn, rhaid ystyried

Deddfwriaeth Diogelu Data a'r canllawiau am ddefnyddio gwybodaeth bersonol ein cwsmeriaid bob tro. Mae gan y Comisiynydd Gwybodaeth ganllawiau clir ynghylch rhannu data ac mae wedi cyhoeddi cod ymarfer rhannu data.

Efallai bod y cwynion 'gwasanaethau ar y cyd' oherwydd pethau fel:

3. Cynnal a chadw eiddo, lle mae'r cwsmer yn anfodlon â'n gwasanaeth, a'r gwasanaeth gan gorff cyfleusterau allanol
4. Llety nad ydym yn berchen arno yn uniongyrchol
5. Gwasanaethau trydydd parti, er enghraifft, systemau TG
6. Taliadau GDC / LCA

### **Beth os nad yw'r cwsmer yn fodlon gwneud cwyn?**

Bydd pob darn o adborth rydym yn ei dderbyn sy'n cydymffurfio a'n diffiniad ni o gŵyn, yn cael ei gofnodi fel cwyn. Dylem ni annog cwsmeriaid i gyflwyno eu cwynion er mwyn ein galluogi ni i ddelio gyda'r broblem yn unol â'n polisi er mwyn gwella ein gwasanaethau. Bydd hyn yn sicrhau eu bod yn cael gwybod am unrhyw gamau a gymerir ac ymateb prydlon i'w cwyn.

Fodd bynnag, os yw cwsmer yn mynnu nad ydynt yn fodlon cynnig unrhyw fanylion, byddwn yn cofnodi'r mater fel cwyn ddienw, gan sicrhau nad ydym yn:

7. Cofnodi eu manylion ar y gronfa ddata cwynion
8. Cysylltu â nhw unwaith eto ynglŷn â'r mater, ac
9. Mae'r data cwynion rydym yn ei gofnodi wedi ei gwblhau, gan ein galluogi i ystyried y mater a chymryd y camau i gywiro lle bo hynny'n briodol.

## Tynnu cwyn yn ôl

Efallai bydd sefyllfaoedd sy'n cael eu cyflwyno sy'n datrys eu hunain, neu nad ydi'r achwynydd yn dymuno bwrw ymlaen â'r gŵyn. Bydd y Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth yn cymryd y camau priodol os yw'r gŵyn angen camau pellach, angen ei chyfeirio neu ei ymchwilio.

## Cwynion blinderus

Bydd achwynwyr yn derbyn cyngor gan y Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth os teimlir bod natur y gŵyn neu'r nifer y cwynion a wnaed ganddynt yn flinderus. Bydd y Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth yn ymgynghori â Deiliad Swydd Uwch, fel y bo'n briodol.

Gellir disgrifio cwyn blinderus fel 'defnyddio gweithdrefn ffurfiol mewn modd sy'n amlwg yn amhriodol, anaddas neu na ellir ei gyfiawnhau.'

Gallai cwyn blinderus fod yn:

1. Gwynion lle mae'r dystiolaeth yn awgrymu achos personol, am ba bynnag rheswm, ac mae'r achwynydd yn targedu aelod o staff penodol y mae ganddo elyniaeth bersonol ag ef/hi.
2. Dyfalbarhad afresymol wrth geisio ailagor cwyn sydd eisoes wedi ei datrys a'i darfod.
3. Y rhai hynny sy'n defnyddio iaith ddifrifol neu ymosodol (yn mynd tu hwnt i'r lefel y feirniadaeth y dylai'r coleg neu staff y coleg ddisgwyl ei dderbyn).

## Ymdrin â chwynion dienw

Rydym yn gwerthfawrogi pob cwyn ac yn cymryd pob cwyn o ddifrif, gan gynnwys y rhai hynny a wnaed yn ddiennw. Os yw'n berthnasol a bod gennym y wybodaeth i wneud rhagor o ymholiadau, byddwn yn gweithredu i ystyried y cwynion ymhellach lle bo hynny'n briodol. Os nad yw hynny'n bosib, efallai byddwn yn penderfynu peidio â bwrw ymlaen â'r gŵyn - mae'n rhaid i'r Uwch Reolwr cyfrifol gymeradwyo'r penderfyniad hwnnw.

Bydd unrhyw gŵyn ddiennw sy'n cynnwys honiadau difrifol yn cael eu cyfeirio at Ddeiliad Swydd Uwch ar unwaith.

Os ydym yn bwrw ymlaen â chŵyn ddiennw, byddwn yn cofnodi'r materion fel cwynion dienw ar y system achwynwyr. Bydd hyn yn sicrhau cyflawnrwydd ein data ac yn ein galluogi i gymryd camau i wirio fel y bo'n briodol.

## Beth i wneud pan fydd problem yn codi neu eich bod yn derbyn cwyn?

Cyfeiriwch at y diagram ar dudalen 6.

### Beth yn union yw'r broblem neu'r gŵyn?

Mae'n bwysig i fod yn glir am beth yn union mae'r cwsmer yn cwyno. Efallai bydd rhaid i chi ofyn cwestiynau atodol i'r cwsmer er mwyn deall yn llwyr.

### Beth mae'r cwsmer eisiau ei gyflawni wrth gwyno?

O'r dechrau, gwnewch yn glir beth yn union yw'r canlyniad y mae'r cwsmer ei eisiau. Yn amlwg, efallai ni fydd y cwsmer yn glir am hyn, efallai bydd rhaid i chi ymchwilio rhagor i ddod i wybod beth yn union mae'n ei ddisgwyl ac a oes modd ei fodloni.

## Cam 1 – Datrysiadau rheng flaen

Cyfeiriwch at y diagram ar dudalen 2 am arweiniad.

Unwaith i chi sefydlu beth yn union yw'r broblem neu'r gŵyn, a beth mae'r cwsmer yn gobeithio ei gyflawni, mae'n rhaid i chi benderfynu a fedrwch chi gyflawni hyn ar ei gyfer trwy gynnig datrysiad rheng flaen.

Efallai bydd y cwsmer yn anfodlon am fwy nag un achos. Gallai hyn feddwl eich bod yn ymdrin ag un elfen fel cwyn, a chyfeirio'r cwsmer at ddilyn llwybr arall ar gyfer yr elfennau eraill.

Gallwch hefyd esbonio ein bod yn gwerthfawrogi cwynion ac yn defnyddio'r wybodaeth y mae'r cwsmer wedi ei chynnig i adolygu safonau gwasanaeth yn y dyfodol.

Mae'n rhaid i chi ystyried datrysiad rheng flaen bob tro, ni waeth sut gawsoch chi gŵyn y cwsmer.

### Beth yw Datrysiad rheng flaen?

Yn ymarferol, mae datrysiad rheng flaen yn golygu datrys y gŵyn ar y pwynt cyswllt cyntaf â'r cwsmer.

### Ydw i'n gallu cyflawni hyn, neu egluro pam ddim?

Os gallwch gyflawni'r canlyniad a ddisgwylir trwy ymddiheuro yn y fan a'r lle neu drwy esbonio pam na allwch ei gyflawni, dylech wneud hynny.

Efallai bydd y cwsmer yn disgwyl rhagor na allwn ei gynnig. Os felly, mae'n rhaid i chi ddweud wrthynt cyn gynted â phosib. Er enghraifft, os yw'r cwsmer mor anfodlon â lleoliad a diwrnod darlith fel ei fod yn mynnu i'r ddau newid, ond gallwn ystyried newid y lleoliad yn unig.

### Pwy sy'n gallu cyflawni datrysiad rheng flaen?

Anogir pob aelod o staff i ddatrys problemau cyn gynted ag y maent yn codi a chofnodi'r problemau a ddatryswyd trwy'r botwm datrysiad rheng flaen ar fewnrwyd y staff. Dylai staff ofyn am gymorth gan eu rheolwyr atebol os bydd angen cymorth arnynt wrth ddatrys problemau rheng flaen y tro cyntaf.

Gall unrhyw aelod o staff ymdrin â datrysiad rheng flaen oni bai ei fod dan sylw yn y gŵyn neu fod ganddo ddiddordeb sy'n amlwg yn gwrthdaro â'r mater. Yn yr achos hwn dylai'r gŵyn fynd at ei reolwr atebol uniongyrchol yn yr adran i'w datrys.

### Os na allaf ei datrys, pwy all helpu gyda datrysiad rheng flaen?

Os nad ydych yn gallu ymdrin â'r gŵyn oherwydd nad ydych yn gyfarwydd â'r materion neu'r maes hwnnw o wasanaeth er enghraifft, yna anfonwch fanylion yr achwynydd at rywun sy'n gallu ei datrys.

Dylai unrhyw ddatrysiadau rheng flaen a dderbynnir trwy e-bost neu lythyr cael eu cydnabod yn ysgrifenedig o fewn 3 diwrnod gwaith a hynny drwy e-bost neu mewn llythyr.

Enghreifftiau o hyn yw ymddiheuriad, esboniad, neu unrhyw gam arall yn y fan a'r lle a gymerir i ddatrys y gŵyn yn sydyn. Ein nod yw gwneud hyn mewn cymaint o achosion â phosib.

Cyflwynir gwybodaeth ar y materion hyn bob tymor gan y Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth sydd hefyd ar gael i gael cyngor a chymorth.

## Estyn graddfa amser ar gyfer datrysiaid rheng flaen

Mewn amgylchiadau eithriadol, lle mae rhesymau clir cyfiawnadwy dros wneud hynny, gallech gytuno gyda'r cwsmer ar estyniad o ddim mwy na 5 diwrnod gwaith. Dylai hyn dim ond digwydd pan fydd estyniad yn golygu bod y gŵyn yn fwy tebygol o gael ei datrys.

Mae'n rhaid i chi gael caniatâd gan y rheolwr perthnasol i ofyn am estyniad, nhw wedyn fydd yn penderfynu a oes angen estyniad arnoch chi er mwyn datrys y gŵyn yn effeithiol. Enghraifft o adeg y bydd hynny yn berthnasol yw pan nad yw staff (neu gontractwr) ar gael dros dro. Fodd bynnag, os yw'r problemau mor gymhleth nad oes modd eu datrys mewn 5 diwrnod, mae'n dderbyniol i symud y gŵyn yn syth ymlaen i'r cam ymchwilio. Bydd rhaid i chi ddweud wrth y cwsmer am y rheswm am yr oedi os yw'n briodol, a phryd y gallant ddisgwyl ymateb gennych chi.

Os nad yw'r cwsmer yn cytuno i'r estyniad ond ei fod yn rhesymol a ni ellir ei osgoi, bydd rhaid i uwch reolwr benderfynu ar yr estyniad. Wedyn, bydd rhaid i chi rhoi gwybod i'r cwsmer am yr oedi ac esbonio pam rhoddwyd yr estyniad.

Mae'n bwysig nad yw estyniad felly yn digwydd yn aml; dim ond yn anaml iawn y dylech estyn y raddfa amser ar y cam datrysiaid rheng flaen. Dylai ymdrechion i ddatrys y gŵyn yn y camau hyn cymryd dim hwy na **10 ddiwrnod gwaith** o'r dyddiad derbyniwyd y gŵyn.

Bydd y gyfran o gwynion sy'n mynd dros y terfyn o bum diwrnod yn amlwg yn yr adroddiad ystadegau. Mae'n rhaid i'r ystadegau hyn mynd at ein huwch dîm rheoli bob tri mis.

## Datrys y gŵyn yn y cam datrysiaid rheng flaen

Mae'n debygol y bydd rhaid i chi roi'r penderfyniad wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Os ydych yn ymateb wyneb yn wyneb, dros y ffôn neu trwy e-bost, nid oes raid i chi ysgrifennu at y cwsmer hefyd, ond efallai y byddwch yn dewis gwneud hynny. Fel arall, efallai bydd y cwsmer yn gofyn i chi ymateb yn ysgrifenedig yn ogystal â thrafodaeth wyneb yn wyneb neu drafodaeth dros e-bost neu ffôn. Fodd bynnag, mae'n bwysig i gadw cofnod cyflawn a chywir o'r penderfyniad a wnaed ac anfonwyd at y cwsmer.

Dylech sicrhau bod yr ymateb i'r gŵyn yn ateb yr holl faterion y mae'r coleg yn gyfrifol amdanynt ac yn esbonio'r rhesymau dros ein penderfyniad(au).

## Cofnodi datrysiaidau rheng flaen

Ar ôl datrys y gŵyn, dylai'r aelod hwnnw o staff gofnodi'r manylion drwy'r botwm Datrysiaidau Rheng Flaen ar fewnwyd y staff.

## Pryd i symud ymlaen i'r cam ymchwilio

Mae'n rhaid i chi symud y gŵyn i'r cam ymchwilio pan;

1. Rydych wedi trio datrysiaid rheng flaen ond mae'r cwsmer yn parhau i fod yn anfodlon ac yn gofyn am ymchwiliad. Gall hyn ddigwydd ar unwaith os ydych yn cyfathrebu'r penderfyniad ar y cam rheng flaen, neu'n nes ymlaen.
2. Mae'r cwsmer yn gwrthod cymryd rhan yn y datrysiaid rheng flaen.
3. Mae'r materion a godwyd yn gymhleth ac angen ymchwiliad manwl.
4. Mae'r gŵyn yn ymwneud ag achosion risg mawr neu broffil uchel.

5. Mae'r gŵyn yn ymwneud â sut caiff data personol ei brosesu a sut caiff cais i arfer hawliau unigol dan y ddeddfwriaeth diogelu data ei drin

Cymerwch ofal arbennig i gydnabod achwynwyr sydd efallai yn:

6. Ddifrifol, risg mawr, proffil uchel, gan fydd y rhain angen sylw penodol, er enghraifft anfon y gŵyn at Ddeiliad Swydd Uwch, neu,
7. Godi materion allweddol sydd angen mewnbwn uniongyrchol gan uwch reolwr.

Rydym yn diffinio cwynion sydd â photensial risg uchel neu broffil uchel fel:

8. honiad o lygredd yn erbyn aelod o staff y coleg (neu Popeth Cymraeg)
9. achos o esgeuluso dyletswydd gan aelod o staff y coleg (neu Popeth Cymraeg)
10. hawlio anafiad personol sydd wedi analluogi cwsmer
11. risg sylweddol posib i weithrediadau'r coleg
12. achos o wahaniaethu gan roi ystyriaeth briodol i nodweddion gwarchoddedig fel y nodir yn adran 149 (7) o'r Ddeddf Gydraddoldeb 2010
13. honiad o niwed neu gam-drin sylweddol lle mae amheuaeth y gallai rhywun ddiodeff niwed sylweddol
14. methiant gwasanaeth difrifol, er enghraifft oediad mawr mewn darpariaeth, neu fethiannau dro ar ôl tro i ddarparu gwasanaeth.
15. diddordeb sylweddol a pharhaus gan y wasg

Mae'n rhaid i chi drosglwyddo'r holl nodiadau achos a gwybodaeth gysylltiedig i'r swyddog sy'n gyfrifol am ymchwilio'r gŵyn.

## Cam 2 – Ymchwiliad / proses cwynion ffurfiol

### Ymchwiliad

Nid yw pob cwyn yn addas ar gyfer datrysiad rheng flaen, ac ni fydd pob cwyn yn cael ei datrys yn foddhaol bryd hynny. Mae cwynion a drafodwyd yn y cam ymchwilio yn nodweddiadol gymhleth neu angen ymchwiliad manwl cyn y gallwn ddatgan ein safbwynt. Efallai bydd y cwynion hyn eisoes wedi cael eu hystyried yn y cam datrys rheng flaen, neu efallai bod yr angen am ymchwiliad ar unwaith wedi ei gydnabod o'r cychwyn.

Nod ymchwiliad yw sefydlu'r holl ffeithiau perthnasol i'r pwyntiau a wnaed yn y gŵyn ac i roi ymateb llawn, gwrthrychol a chymesur sy'n cynrychioli ein safbwynt terfynol i'r cwsmer.

### Pwy all ddatrys cwyn?

Cyfeiriwch at y diagram ar dudalen 2.

### Beth i wneud pan rydych yn derbyn cwyn i'w ymchwilio

Mae'n bwysig i fod yn glir o beth yn union rydych yn ei ymchwilio o gychwyn y cam ymchwilio, yn ogystal â sicrhau bod y cwsmer a'r gwasanaeth yn deall cwmpas yr ymchwiliad.

Gallai fod yn ddefnyddiol i drafod a chadarnhau'r pwyntiau hyn gyda'r cwsmer o'r cychwyn, er mwyn sefydlu pam nad ydynt yn fodlon ac a yw'r canlyniad maent yn disgwyl yn realistig. Wrth drafod y gŵyn gyda'r cwsmer, ystyriwch y tri phwynt canlynol:

1. Beth yn union yw cwyn neu gwynion y cwsmer?
2. Beth mae'r cwsmer yn gobeithio cyflawni trwy gwyno?
3. Yw disgwyliadau'r cwsmer yn realistig ac yn gyflawnadwy?

## Terfynau amser

Mae'r terfynau amser canlynol yn berthnasol i achosion sydd yn y camau ymchwilio:

1. Mae'n rhaid i gwynion gael eu cydnabod o fewn **tri diwrnod gwaith**;
2. Dylech gynnig ymateb cyflawn i'r gŵyn mor fuan â phosib ond **dim hwyrach na 20 diwrnod gwaith** o'r amser derbyniwyd y gŵyn i'w hymchwilio.

## Estyn y terfyn amser

Ni fydd yn bosib i bob ymchwiliad gyrraedd y terfyn amser hwn. Er enghraifft, mae rhai cwynion mor gymhleth y maent angen ystyriaeth ofalus ac ymchwiliad manwl tu hwnt i'r terfyn 20 diwrnod. Fodd bynnag, bydd achosion felly yn eithriadau a dylech bob tro geisio cyflwyno ymateb terfynol i gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os oes rhesymau amlwg a chyfiawnadwy dros ymestyn terfyn amser, bydd uwch reolwyr yn gosod y terfynau ynghylch unrhyw ymchwiliad estynedig, cyn belled â bod y cwsmer yn cytuno. Mae'n rhaid i chi roi gwybod i'r cwsmer am unrhyw resymau dros yr oedi a rhoi terfyn amser newydd i gwblhau'r ymchwiliad. Os nad yw'r cwsmer yn cytuno i estyniad ond ei fod yn anochel ac yn rhesymol, yna bydd rhaid i'r uwch reolwr ystyried a chadarnhau'r estyniad. Gall resymau dros estyniad cynnwys y canlynol:

1. Mae angen cyfrifon neu ddatganiadau sy'n hanfodol er mwyn sefydlu amgylchiadau'r achos gan staff, cwsmer neu eraill ond nid ydynt ar gael i helpu oherwydd salwch tymor hir neu wyliau;
2. Ni allwch ddod o hyd i wybodaeth allweddol bellach o fewn y raddfa amser arferol, ond yn disgwyl gallu gwneud os oes rhagor o amser;
3. Mae digwyddiadau anochel neu annisgwyl wedi torri ar draws gweithrediadau, er enghraifft, gweithrediad diwydiannol neu dywydd garw;
4. Mae'r cwsmer wedi cytuno i gyfryngu fel modd o ddatrys y gŵyn.

Dyma rai enghreifftiau yn unig, mae'n rhaid i chi feirniadu pob achos yn ôl ei rinweddau. Fodd bynnag, byddai estyniad yn eithriad a dylech bob tro geisio cyflwyno ymateb terfynol i'r achwynydd o fewn 20 diwrnod gwaith.

Yn unol â chwynion a ystyrir ar y cam rheng flaen, bydd tystiolaeth o unrhyw gwynion sy'n mynd tu hwnt i'r terfyn 20 diwrnod gwaith yn amlwg yn yr adroddiad ystadegau. Mae'n rhaid i'r ystadegau mynd trwy ein huwch dîm rheoli bob chwarter.

## Cyfryngu

Efallai bydd cwynion cymhleth, neu gwynion lle mae cwsmeriaid a phartïon eraill o ddiddordeb wedi ymwreiddio yn eu sefyllfa, angen eu datrys mewn modd gwahanol. Os yw'n briodol, gallwch ystyried defnyddio gwasanaethau megis cyfryngu neu gymodi gan ddefnyddio cyfryngwyr cymwys er mwyn ceisio ddatrys y mater a gostwng y tebygolrwydd i'r gŵyn waethygu.

Bydd cyfryngu yn helpu'r ddau barti ddeall yr hyn sydd wedi achosi'r gŵyn, ac felly yn fwy tebygol o arwain at ganlyniad boddhaol.

Os ydych chi a'r cwsmer yn cytuno i gyfryngu, bydd rhaid hefyd cytuno ar raddfeydd amser newydd.

## Datrys y gŵyn yn y camau ymchwilio

Mae'n rhaid i chi roi gwybod i'r cwsmer yn ysgrifenedig ynglŷn â chanlyniad yr ymchwiliad neu drwy ba bynnag dull cysylltu sydd well gan y cwsmer. Bydd rhaid i'n hymateb i'r gŵyn drafod pob agwedd rydym yn gyfrifol amdanynt ac esbonio'r rhesymau dros ein penderfyniad. Mae'n rhaid i chi nodi'r penderfyniad, yn ogystal â manylion ynglŷn â sut cyfathrebwyd y wybodaeth hynny i'r cwsmer, ar y system cofnodi cwynion. Mae'n rhaid i chi hefyd sicrhau bod y canlynol yn glir i'r cwsmer:

1. Ei hawl i apelio (dylid cyflwyno apeliadau **yn ysgrifenedig i'r Prif Weithredwr** )
2. Y terfyn amser i wneud hynny (**o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl derbyn yr ymateb i Gam 2**) , a ● manylion cyswllt er mwyn iddo allu apelio.

## Cam 3 – Apeliadau

### Yr hawl i apelio

Ystyrir apêl os oes tystiolaeth newydd nad oedd ar gael yn gynharach, neu os yw'r achwynydd yn teimlo nad oedd yr ymchwiliad yn deg nac yn drylwyr, ac/neu nid yw'r dystiolaeth yn cefnogi'r canfyddiadau.

### Pwy i gysylltu â nhw er mwyn Apelio

Os yw cwsmer eisiau apelio, gallent wneud hynny yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith at:

Alun Jones

Cadeirydd Cyfarwyddwyr Popeth Cymraeg

Canolfan Iaith Clwyd

Pwll Y Grawys

Dinbych

LL16 3LF

### Derbyn apêl

Caiff apeliadau a dderbynnir eu cydnabod o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl eu cael.

### Gwahoddiad i gyfarfod apelio

Os ystyrir cyfarfod apelio yn briodol, byddwn yn ceisio rhoi wythnos o rybudd cyn dyddiad y cyfarfod. Dylai'r cyfarfod apelio gael ei gynnal ar amser sy'n gyfleus i bawb o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl cael y cais am apêl. Os nad yw hynny'n bosib, byddwn yn ceisio cytuno ar amser sy'n gyfleus i bawb sy'n rhan o'r broses.

Mae gan yr apeliwr yr hawl i ddod â rhywun gyda nhw i'r cyfarfod e.e. Cynrychiolwr yr undeb myfyrwyr, cyfaill, neu aelod o'r teulu neu eiriolwr; fodd bynnag, ni chaniateir i apelwyr ddod â chynrychiolwr cyfreithiol.

## Addasiadau rhesymol

Bydd rhaid gwneud addasiadau rhesymol, er enghraifft os mai Saesneg yw ail iaith yr achwynydd neu os oes ganddynt anghenion dysgu ychwanegol. A wnewch chi roi gwybod i ni cyn gynted â phosib a oes angen gwneud unrhyw addasiadau rhesymol.

## Y cyfarfod apelio

Os oes angen cyfarfod apelio, cynhelir y cyfarfod gan y prif weithredwr (neu ddeiliad swydd uwch addas). Os yn briodol gall rheolwr neu aelod arall o staff y coleg fod yn bresennol yn dibynnu ar yr arbenigedd sydd ei angen.

Bydd rhywun yn ysgrifennu cofnodion yn ystod y cyfarfod er mwyn sicrhau bod cofnod manwl gywir ar gael.

Ni chynigir penderfyniad terfynol yn y cyfarfod nag ar ddiwedd y cyfarfod apelio.

## In absentia

Os yw'r apeliwr yn absennol, gellir penodi panel apelio i wrando ar yr apêl. Bydd y canfyddiadau yn cael eu cofnodi a rhoddir gwybod i'r apeliwr am y canlyniad.

## Canlyniad yr apêl

Yn dilyn yr apêl, byddwn yn anfon cadarnhad ysgrifenedig o'n penderfyniad terfynol o fewn 10 diwrnod gwaith, ac ystyrir bod y mater wedi dod i ben.

Os yw cwsmer dal i fod yn anfodlon â'r canlyniad, mae gan yr achwynydd hawl i gysylltu â'r corff dyfarnu, prifysgol neu'r rheolydd cymwysterau perthnasol.

## Llywodraethu'r polisi adborth a chwynion

### Swyddogaethau a chyfrifoldebau

Prif weithredwr Coleg Cambria a'r deiliaid swyddi uwch (prif swyddog gweithredu a dirprwy brif weithredwr, a'r pennaeth) sy'n gyfrifol am reoli adborth a chwynion, ac yn atebol i'r corff llywodraethu.

Mae'n rhaid i'r penderfyniad terfynol ynglŷn ag unrhyw gwyn cael ei gymeradwyo gan ddeiliad swydd uwch a byddwn yn cadarnhau mai hwnnw yw ein hymateb terfynol. Mae hyn yn sicrhau bod ein deiliaid swyddi uwch yn atebol am y penderfyniad. Mae hefyd yn tawelu meddwl y cwsmer ein bod wedi cymryd ei bryderon o ddifri.

### Prif weithredwr

Mae'r prif weithredwr yn cynnig arweinyddiaeth a chyfeiriad mewn modd sy'n ein harwain ac yn ein galluogi i berfformio yn effeithiol ar draws ein gwasanaethau. Mae hyn yn cynnwys sicrhau fod gennym bolisi adborth a chwynion effeithiol, sydd â phroses ymchwilio gadarn sy'n dangos sut rydym yn dysgu o'r cwynion rydym yn eu cael. Efallai bydd y prif weithredwr yn dangos diddordeb personol mewn pob un neu rai o'r cwynion, neu ddirprwyo cyfrifoldebau i ddeiliaid swyddi uwch. Mar adroddiadau rheoli cyson yn sicrhau ansawdd y broses rheoli cwynion i'r prif weithredwr.

### Deiliaid swyddi uwch

Mae'r Prif Swyddog Gweithredu a Dirprwy Brif Weithredwr a'r Pennaeth yn gyfrifol am y canlynol ar ran y Prif Weithredwr:

1. Rheoli cwynion a sut rydym yn dysgu o'u canlyniad
2. Goruchwylio rhoi'r gweithrediadau sydd eu hangen ar waith o ganlyniad i gwynion • Ymchwilio i gwynion
3. Sicrhau fod y cwsmer yn cael yr ymatebion priodol yn amlinellu ein canfyddiadau / penderfyniad



4. Dirprwyo dros y Prif Weithredwr ar adegau os yw cais am apêl yn cael ei gyflwyno ac nid yw'r Prif Weithredwr ar gael

Fodd bynnag, gallai Deiliaid Swyddi Uwch benderfynu dirprwyo rhai elfennau o ymdrin â chwynion (megis ymchwiliadau a drafftio llythyrau ymateb) i Uwch Reolwr perthnasol. Os ddigwyddir hyn, y Deiliad Swydd Uwch sydd dal i fod yn gyfrifol ac yn atebol am reoli a chofnodi cwynion. Maent hefyd yn gyfrifol am baratoi a llofnodi llythyrau yn nodi penderfyniad i gwsmeriaid, felly dylent fod yn fodlon bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau a bod ein hymateb yn mynd i'r afael â phob agwedd ar y gŵyn.

## Tîm Rheoli

Ynghyd â Deiliaid Swyddi Uwch, gall yr Uwch Dîm Rheoli a rheolwyr y coleg fod yn gyfrifol am adolygu gwybodaeth yn dilyn Cam 1 - Datrys Rheng Flaen a chyn dechrau'r ymchwiliad yng Ngham 2 - Ymchwiliad / Proses Gwynion Ffurfiol. Gallent hefyd fod yn rhan o'r ymchwiliad gweithredol a rheolaeth ymdrin â chwynion. Maent hefyd yn gyfrifol am gyfrannu at waith paratoi llythyrau penderfyniad i'w hanfon at gwsmeriaid gan Ddeiliaid Swyddi Uwch, felly dylent fod yn fodlon bod yr ymchwiliad wedi'i gwblhau ac mae eu hymateb yn dod i'r afael â phob agwedd ar y gŵyn.

## Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth

Mae'r Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth yn gyfrifol am:

1. fod yn gyswllt cyntaf i gwsmeriaid sy'n dymuno cyflwyno cwyn trwy'r wefan, trwy e-bostio neu dros y ffôn;
2. cynnig arweiniad a chymorth i bob aelod o staff sy'n gweithredu'r Polisi Adborth a Chwynion o ddydd i ddydd;
3. cynnig cymorth gweinyddol i ymchwiliadau, yn ôl yr angen;
4. sicrhau ein bod yn cadw at raddfeydd amser ar gyfer Cam 2 – Ymchwiliadau / cwynion ffurfiol trwy gydol y broses;
5. sicrhau bod Deiliaid Swyddi Uwch yn ymwybodol o unrhyw ymchwiliadau / cwynion ffurfiol a dderbynnir;
6. casglu a chofnodi adborth positif, datrysiadau rheng flaen ac ymchwiliadau / cwynion ffurfiol;
7. casglu ymatebion ysgrifenedig, yn ôl y gofyn, yn rhoi gwybod i'r cwsmer ynglŷn â'i hawl i apelio.

## Holl staff y coleg

Gall cwyn gael ei chyflwyno yn erbyn unrhyw aelod o staff y coleg, felly mae'n rhaid i bob aelod o staff sicrhau ei fod yn ymwybodol o'r Polisi ymdrin â chwynion yn y camau rheng flaen, ac am dderbyn adborth positif. Dylent hefyd fod yn gwybod at bwy i gyfeirio cwyn, rhag ofn nad ydynt yn gallu ymdrin â'r mater yn bersonol. Rydym yn annog holl staff y coleg i roi cynnig ar ddatrys cwynion yn gynnar ac mor agos at y pwynt darparu gwasanaethau â phosibl, ac yn gyflym er mwyn atal gwaethygiad ac anfodlonrwydd cwsmeriaid.

## Data Adborth a Chwynion

Mae cwynion ac adborth cwsmeriaid yn darparu gwybodaeth werthfawr i ni. Un o amcanion y polisi hwn yw nodi cyfleoedd i wella gwasanaethau ar draws Coleg Cambria. Mae'n rhaid i ni gofnodi pob cwyn yn systematig fel y gallwn ddefnyddio'r data ar gyfer dadansoddi ac adroddiadau rheoli. Drwy wneud hynny, gallwn nodi a mynd i'r afael

â'r hyn sy'n achosi cwynion. Hefyd, lle y bo'n briodol, gallwn adnabod cyfleoedd hyfforddi, gwella ein gwasanaeth ac amlygu meysydd o arfer dda.

Mae gan uwch reolwyr ddiddordeb gweithredol mewn adborth a chwynion, ac maent yn defnyddio'r wybodaeth a gesglir i wella gwasanaethau ar draws y coleg.

## Cofnodi cwynion

I gasglu data addas, mae'n rhaid i ni gofnodi pob cwyn fel a ganlyn:

1. enw a chyfeiriad y cwsmer.
2. y dyddiad cawsom y gŵyn.
3. y dyddiad cafodd y Rheolwr Partneriaethau Addysg Uwch a Chydymffurfiaeth y gŵyn
4. natur y gŵyn.
5. sut derbyniwyd y gŵyn?
6. yr adran mae'r gŵyn yn cyfeirio ati
7. y dyddiad mi wnaethom ddatrys y gŵyn ar y cam datrys rheng flaen, pe baem wedi gwneud
8. y dyddiad symudwyd y gŵyn ymlaen i'r cam ymchwilio, pe baem wedi gwneud hynny
9. unrhyw gamau a gymerwyd gennym yn ystod y cyfnod ymchwilio
10. dyddiad datrys y gŵyn yn y cyfnod ymchwilio
11. canlyniad y gŵyn yn ystod pob cam
12. achos sylfaenol y gŵyn ac unrhyw gamau unioni a wnaethom.

Mae gennym systemau strwythuro ar gyfer cofnodi cwynion, eu canlyniadau ac unrhyw gamau sy'n deillio. Mae'r rhain yn cynnig cofnod manwl o wasanaethau sydd wedi methu â bodloni cwsmeriaid.

## Cynnal cyfrinachedd

Mae cyfrinachedd yn bwysig o ran ymdrin â chwynion. Mae'n cynnwys cynnal cyfrinachedd y cwsmer ac egluro iddynt ba mor bwysig yw cyfrinachedd yn gyffredinol. Mae'n rhaid i ni gadw gofynion cyfreithiol mewn cof pob tro. Er enghraifft, deddfwriaeth ddiogelu data, yn ogystal â pholisïau mewnol ar gyfrinachedd a defnyddio gwybodaeth cwsmeriaid.

## Nodi adborth a chwynion

Rydym yn dadansoddi manylion am adborth a chwynion am wybodaeth er mwyn sicrhau ein bod yn cydnabod gwasanaeth da, methiannau gwasanaeth a phryd i weithredu camau priodol. Drwy adrodd yn rheolaidd ar ein dadansoddiad, gallwn roi gwybod i'r tîm rheoli lle mae angen i wasanaethau gwella a meysydd o arfer dda bresennol.

Yn chwarterol, byddwn yn cyhoeddi canlyniad yr adborth a chwynion a'n gweithrediadau wrth ymateb. Mae hyn yn dangos meysydd o arfer dda, y gwelliannau o ganlyniad i gwynion, a bod cwynion yn gallu dylanwadu ar ein gwasanaethau.

Mae hefyd yn helpu i sicrhau tryloywder sut rydym yn ymdrin ag adborth a chwynion a rhoi sicrwydd i'n cwsmeriaid ein bod yn gwerthfawrogi eu hadborth a'u cwynion.

Mae'n rhaid i ni:

- Gyhoeddi canlyniadau cwynion, tueddiadau a chamau a weithredwyd ynghyd ag adborth positif bob tymor
- Defnyddio enghreifftiau i ddangos sut mae cwynion wedi ein helpu i wella ein gwasanaethau.

Dylem gyhoeddi'r wybodaeth hon yn rheolaidd (o leiaf bob tymor) at ein huwch dîm rheoli.

Rydym hefyd yn adrodd i'n Corff Llywodraethu bob blwyddyn ar ein perfformiad wrth ymdrin ag adborth a chwynion. Mae hyn yn cynnwys ystadegau sy'n dangos y nifer a'r math o gŵyn, yn ogystal â manylion perfformiad allweddol, er enghraifft yr amser a gymerwyd i ddatrys cwynion ac ar ba gam y cawsant eu datrys.

## Dysgu o gwynion

Ar y cyfle cyntaf ar ôl datrys y gŵyn, rhaid i driniwr y gŵyn roi gwybod i'r cwsmer a staff yr adran berthnasol, am ganfyddiadau'r ymchwiliad ac unrhyw argymhellion.

Bydd uwch reolwyr yn adolygu'r wybodaeth a gasglwyd o gwynion yn rheolaidd, ac yn ystyried a allem wella ein gwasanaethau neu ddiweddarau ein polisïau a gweithdrefnau mewnol.

Mae'n rhaid i ni o leiaf:

1. ddefnyddio data cwynion i adnabod gwir achos cwynion;
2. cymryd camau i leihau'r risg o'r mater yn codi eto;
3. cofnodi manylion camau cywirol yn y ffeil gwynion, ac
4. adolygu adroddiadau perfformio cwynion yn systematig er mwyn gwella darpariaeth gwasanaethau.

Lle'r ydym wedi dod o hyd y dylai ein gwasanaethau gael eu gwella, rhaid i ni:

5. Awdurdodi'r camau sydd eu hangen i wella gwasanaethau.
6. Dynodi swyddog (neu dîm) fel 'perchennog' y mater, gyda chyfrifoldeb am sicrhau bod y camau'n cael eu cymryd ac erbyn pryd.
7. sicrhau bod y swyddog dynodedig i ddilyn y gwyn er mwyn sicrhau bod y camau'n cael eu cymryd erbyn y dyddiad y cytunwyd arno.
8. lle y bo'n briodol, monitro perfformiad yn y maes gwasanaeth er mwyn sicrhau bod y mater wedi ei ddatrys.
9. sicrhau bod ein staff yn dysgu o gwynion

## Rheoli ymddygiad annerbyniol

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. O ganlyniad i amgylchiadau a arweiniodd at gŵyn, gall y cwsmer ymddwyn yn annerbyniol. Efallai y bydd gan gwsmeriaid sydd â hanes o ymddygiad heriol neu amhriodol, neu sy'n cael trafferth mynegi eu hunain, gŵyn ddilys.

Gallai rhesymau cwsmer dros gwyno gyfrannu at y modd y maent yn cyflwyno eu cwyn. Waeth beth fo hyn, mae'n rhaid i ni drin pob cwyn o ddifri a'u hasesu'n briodol. Fodd bynnag, gallai gweithrediadau cwsmeriaid sy'n flin, sy'n disgwyl llawer neu sy'n dyfalbarhau, eu harwain at gyflwyno gofynion afresymol ar amser ac adnoddau neu ymddygiad annerbyniol tuag at ein staff. Felly, byddwn yn defnyddio ein polisïau a gweithdrefnau i amddiffyn staff rhag ymddygiad megis dyfalbarhad afresymol, bygythiadau neu ymddygiad ymosodol gan gwsmeriaid. Os byddwn yn penderfynu cyfyngu cyswllt cwsmer gyda ni, byddwn yn sicrhau bod ein penderfyniad yn cael ei gyfleu iddynt mewn modd priodol, gan roi gwybod iddynt am ei hawl i apelio. Bydd y penderfyniad i gyfyngu cyswllt yn cael ei adolygu yn barhaus. Bydd hyn yn rhoi cyfle i'r cwsmer ddangos agwedd fwy rhesymol yn y tymor hir.

## Beth ddylwn ei wneud ynghylch materion o ddiddordeb cyhoeddus / pryderon difrifol?

Mae gan Coleg Cambria Bolisi 'Chwythu'r Chwiban' sy'n ymwneud â datgelu materion o ddiddordeb cyhoeddus / pryderon difrifol megis twyll honedig, camweinyddu neu weithgareddau anghyfreithlon.

Dylai unrhyw faterion o'r natur hwn gael eu cyfeirio at:

Alun Jones

Cadeirydd Cyfarwyddwyr Popeth Cymraeg

Canolfan Iaith Clwyd

Pwll Y Grawys

Dinbych

LL16 3LF

e-bost : [gwybod@popethcymraeg.cymru](mailto:gwybod@popethcymraeg.cymru)

## Sut dylwn i gwyno am Ddeiliad Swydd Uwch?

Dylai cwynion sy'n ymwneud â Deiliaid Swyddi uwch (Prif Weithredwr a Rheolwr Popeth Cymraeg) gael eu cyfeirio yn y lle cyntaf at Alun Jones, Cadeirydd Cyfarwyddwyr Popeth Cymraeg (gweler uchod)

## Cwynion ynglŷn â staff

Gall cwynion ynglŷn â staff fod yn anodd i'w trin, gan efallai bod gwrthdaro mewn diddordeb gan y staff sy'n ymchwilio'r gŵyn. Pan mae cwynion difrifol yn erbyn aelod o staff yn codi, mae'n bwysig iawn bod unigolyn sydd ar wahân i'r sefyllfa yn cynnal yr ymchwiliad. Dylai'r rhain gael eu nodi ar unwaith trwy'r sianeli a nodwyd yn y diagram ar dudalen 6.