Polisi Cwynion a Chanmoliaeth Grŵp CAVC

Ymrwymiad

O fewn y polisi hwn mae'r term "Grŵp" yn cyfeirio at yr holl ddarparwyr o fewn Grŵp Coleg Caerdydd a'r Fro.

Yn sail i'r polisi hwn mae gweledigaeth y Coleg - Ysbrydoledig, Cynhwysol a Dylanwadol a bydd yn cefnogi'r Coleg i weithio tuag at ein hysgogiadau allweddol, sef Ansawdd, Effeithlonrwydd a Thwf. Bydd y polisi yn ymgorffori'r egwyddorion canlynol:

- Rhaid i'r rheiny sy'n cael Dysg ar draws y Grŵp fod yn **rhydd rhag gwahaniaethu**.
- Caiff dysgwyr eu cefnogi i'w **galluogi** nhw i gyflawni eu **potensial** tra maent yn dysgu, mewn amgylchedd sy'n lleihau neu'n cael gwared ar anfantais, yn cymryd camau i fodloni eu hanghenion ac yn annog cyfranogiad.
- Byddwn yn cefnogi dysgwyr i ddatblygu'r sgiliau sydd eu hangen arnynt i **ddatblygu'n** llwyddiannus drwy gydol eu bywydau.

Cwmpas a Diben y Polisi

Diben y polisi hwn yw sicrhau bod prosesau a gweithdrefnau Cwyno, Canmol a Sylwadau effeithiol yn eu lle ar draws Grŵp CAVC.

Mae'r Grŵp yn ymroddedig i ddarparu profiadau dysgu o safon ryngwladol i'r holl ddysgwyr o'r cyfnod ymgeisio, drwy'r broses dderbyniadau a thrwy gydol eu taith gyda ni. Mae'r Grŵp yn ymdrechu i gynnal safonau uchel ei holl weithgareddau, Addysgu, Dysgu ac Asesu, gan gymhwyso gwasanaeth cwsmer rhagorol drwy welliant parhaus. Yn ogystal, rydym yn cydnabod yr effaith a gawn ar ein cymuned leol.

Mae'r polisi hwn, a'r holl weithdrefnau cysylltiedig ar draws y Grŵp yn berthnasol i'r holl staff a dysgwyr.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i'r holl ddysgwyr ar bob rhaglen ddysgu waeth beth fo'u dull neu leoliad astudio.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i'r holl bartneriaid a sefydliadau breiniol.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i ymwelwyr y Grŵp.

Datganiadau'r Polisi

Rhif Adolygu:	1
Dyddiad Adolygu:	Gorffennaf 2020
Dyddiad Adolygu Nesaf:	Gorffennaf 2022

Mae'r Grŵp yn ymrwymedig i:

Sicrhau bod yr holl gwynion, canmoliaeth a sylwadau yn cael eu rheoli a'u prosesu yn y modd mwyaf priodol yn dilyn gweithdrefn benodol, gan gynnwys yr hawl i apelio. Bydd pob rhan o'r grŵp yn adnabod yr holl ddogfennaeth y dylid ei chwblhau yn dilyn cwyn a phryd y dylid uwchgyfeirio materion yn fewnol neu'n allanol. Bydd y gweithdrefnau hyn yn cynnwys cyfeiriad at sut rhoddir gwybod i'r sawl sy'n cyflwyno'r gŵyn am ganlyniad cwyn a lle mae rhagor o fecanweithiau mewnol neu allanol yn agored iddo.

Bydd yr holl gwynion yn cael eu trin â'r parch, sensitifrwydd a disgresiwn mwyaf o fewn amserlenni penodol.

Sicrhau bod yr holl gwynion a chanmoliaeth yn cael eu dadansoddi a'u hadolygu yn rheolaidd i gefnogi gwelliant parhaus ein gwasanaeth.

Rhoi gwybod i'r holl staff a dysgwyr am y polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig.

Byddwn yn sicrhau bod dysgwyr ar bob lefel a phob math o ddarpariaeth yn cael eu cyfeirio'n glir at unrhyw sefydliad neu gorff allanol sy'n goruchwylio darpariaeth, safonau, disgwyliadau neu wneud iawn megis corff dyfarnu, yr Asiantaeth Sicrhau Ansawdd neu'r Swyddfa Dyfarnwyr AU Annibynnol (nid rhestr gynhwysfawr mo hon).

Cyfrifoldebau

Bydd y Corff Llywodraethu yn gyfrifol am sicrhau bod:

- Y Polisi yn cael ei adolygu yn rheolaidd (yn unol â thelerau adolygu'r polisi) a rhoddir cyngor priodol ar y cynnwys. Y Prif Fwrdd sy'n cymeradwyo'r polisi.

Yr Uwch Dimau Rheoli:

- Sydd â'r cyfrifoldeb cyffredin am sicrhau bod trefniadau ymdrin â chwynion yn effeithiol ar draws y grŵp. Maent yn gyfrifol am ddatblygu trefniadau llywodraethu effeithiol a sicrhau bod polisïau perthnasol wedi'u sefydlu ar draws y grŵp.

Bydd staff Ansawdd Uwch ar draws y Grŵp yn:

- Sicrhau bod gan bob sefydliad weithdrefnau cwynion, canmoliaeth a sylwadau wedi'u sefydlu.
- Sicrhau bod y polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig yn cael eu gweithredu'n effeithiol ar draws y Grŵp.
- Sicrhau bod systemau yn eu lle i gadw cofnodion manwl, cywir a diogel o gwynion.

Bydd yr holl Staff ar draws y Grŵp yn:

- Ymddwyn yn unol â'r Polisi hwn a gweithdrefnau cysylltiedig.

- Mynychu digwyddiadau datblygiad proffesiynol parhaus perthnasol.
- Rhoi gwybod i ddysgwyr ac ymwelwyr am y polisi a gweithdrefnau cysylltiedig a'u cefnogi nhw i gael unrhyw gymorth.

Bydd yr holl Ddysgwyr ar draws y Grŵp yn:

- Mynychu sesiynau sefydlu/tiwtorial i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r polisi a'r materion a godir ynddo.
- Ymddwyn mewn modd sy'n cefnogi'r Polisi, gan gynnwys codi unrhyw bryderon gyda staff addysgu neu gefnogi i'w galluogi nhw i gael y gefnogaeth sydd ei hangen arnynt.

Deddfwriaeth ac Arweiniad

Rhaid i weithdrefnau ar draws y grŵp gymryd y deddfwriaethau canlynol i ystyriaeth, a bod yn eglur drwyddynt draw:

- Deddf Diogelu Data 2018
- Deddfau Diogelu Rhyddid (2012)
- Deddf Hawliau Dynol (1998)
- Deddf Plant (2004)
- Gweithdrefnau Cwynion ar gyfer Cyrff Llywodraethu Ysgolion yng Nghymru 2012
- Rheoli cwynion: canllawiau ar gyfer colegau addysg bellach a darparwyr dysgu seiliedig ar waith (Chwefror 2017)
- Canllawiau'r Asiantaeth Sicrhau Ansawdd
- Gweithdrefnau Addysg Uwch perthnasol sy'n ymwneud â chwynion
- Swyddfa'r Dyfarnwyr Annibynnol

Nid rhestr gynhwysfawr mo hon a gellir ychwanegu ati drwy gymeradwyo deddfwriaeth yn y dyfodol naill ai gan Lywodraeth y DU neu Lywodraeth Cymru mewn perthynas â materion sydd wedi'u datganoli dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006.

Datganiad Cydraddoldeb ac Amrywiaeth

Yn unol â gweithdrefnau'r Grŵp, ysgrifennwyd y Polisi hwn gan ystyried effaith unigolion yn unol â'r Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

Safonau'r Gymraeg

Mae'r polisi hwn yn rhoi cyfleoedd i unigolion ddefnyddio'r iaith Gymraeg neu Saesneg. Mae'r dyletswyddau sy'n dod law yn llaw â'r Safonau yn golygu na ddylai sefydliadau drin yr iaith Gymraeg yn llai ffafriol na'r iaith Saesneg, yn ogystal â hyrwyddo a hwyluso'r defnydd o'r iaith Gymraeg, h.y. ei gwneud yn haws i bobl ei defnyddio ym mywyd bob dydd.

Rhoddir cefnogaeth ac arweiniad mewn perthynas â chwynion i'r holl ddysgwyr waeth beth fo'r iaith y penderfynant gyfathrebu drwyddi.
Mae fersiwn Saesneg o'r ddogfen hon ar gael.

Cyfeiriadau

Mae'r polisi hwn yn gysylltiedig â holl bolisïau a gweithdrefnau cysylltiedig y Grŵp, ond mae cyfeiriad penodol at:

Weithdrefnau Cwynion, Canmoliaeth a Sylwadau
Gweithdrefn Asesu ac Apelio

Cyfathrebu a Storio

Caiff y polisi hwn ei gyhoeddi ar wefan y cwmni.
Caiff y polisi hwn ei storio ar fewnrwyd y cwmni.
Caiff y polisi hwn ei rannu â dysgwyr a rhanddeiliaid.
Bydd y polisi hwn yn cael ei gyfathrebu a'i storio gan bob sefydliad drwy eu sianelau cyfathrebu mewnol a rheoli polisïau.

Cymeradwyo, Addasu ac Adolygu

Caiff y polisi hwn ei adolygu bob 2 flynedd.

Dyddiad cymeradwyo:	**7 Gorffennaf 2020**	**Rheolwr Atebol:**	**Deon Ansawdd**
Cymeradwywyd Gan:	**Y Prif Fwrdd**	**Arweinydd Gweithredol:**	**Dirprwy Bennaeth**
Dyddiad Adolygu Nesaf:	**Gorffennaf 2022**	**Hygyrch i Fyfyrwyr:**	**Ydy**