

### **Polisi Cwynion ColegauCymru**

Mae ColegauCymru yn ystyried cwynion fel cyfle i ddysgu a gwella ar gyfer y dyfodol, yn ogystal â chyfle i wella rhywbeth ar gyfer y person neu'r sefydliad sydd wedi codi'r cwyn.

Ein polisi yw:

- Darparu gweithdrefn gwyno deg sy'n glir ac yn hawdd i'w defnyddio ar gyfer unrhyw un sy'n dymuno gwneud cwyn
- Rhoi cyhoeddusrwydd i fodolaeth ein trefn o wneud cwyn fel eich bod yn gwybod sut i gysylltu â ni i wneud cwyn
- Sicrhau bod pawb yn ymwybodol o sut i ddelio â cwyn a dderbynnir
- Sicrhau bod yr holl gwynion yn cael eu hymchwilio yn deg ac mewn modd amserol
- Sicrhau bod cwynion yn cael eu datrys a bod perthynas yn cael ei wella lle bynnag y bo'n bosibl
- Casglu gwybodaeth sy'n ein helpu i wella'r hyn a wnawn

### **Diffiniad o Gwyn**

Mae cwyn yn unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd, sydd wedi'i gyfiawnhau neu beidio, am unrhyw agwedd o ColegauCymru.

### **Sut byddwn yn delio a'ch cwyn**

Os byddwn yn derbyn cwyn, byddwn yn parchu eich hawl i breifatrwydd ac yn eich trin yn deg ac yn unol â'n hymrwymiad i gydraddoldeb, gan ddilyn y drefn isod:

### **Complaints Policy of ColegauCymru**

ColegauCymru views complaints as an opportunity to learn and improve for the future, as well as a chance to put things right for the person or organisation that has made the complaint.

Our policy is:

- To provide a fair complaints procedure which is clear and easy to use for anyone wishing to make a complaint
- To publicise the existence of our complaints procedure so that people know how to contact us to make a complaint
- To make sure everyone at ColegauCymru knows what to do if a complaint is received
- To make sure all complaints are investigated fairly and in a timely manner
- To make sure that complaints are, wherever possible, resolved and that relationships are repaired
- To gather information which helps us to improve what we do

### **Definition of a Complaint**

A complaint is any expression of dissatisfaction, whether justified or not, about any aspect of ColegauCymru.

### **Resolving Complaints**

If we receive a complaint we will respect your right to confidentiality and privacy, and will treat you fairly and in accordance with our

- cydnabod y cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl i ni ei dderbyn
- ceisio datrys eich cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith,
- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod o 20 diwrnod gwaith os allai gymryd yn hirach I ymchwilio eich cwyn.

### **Cwynion am y Gymraeg**

O dan drefn Safonau'r Gymraeg, (Mesur Iaith Gymraeg (Cymru) 2012) mi fydd unrhyw gwyn am y Gymraeg yn cael eu trin yn yr un drefn ac uchod.

Fe fydd ColegauCymru yn rhoi gwybod pa mor hir y dylai gymryd i'w datrys yn ogystal â rhoi diweddariad cyson.

### **Manylion cyswllt ar gyfer cwynion**

Gallwn dderbyn cwyn yn ysgrifenedig ar e-bost neu ar ffurf llythyr.

Derbyna'r cwynion ysgrifenedig at ColegauCymru, Uned 7, Cae Gwyrdd, Greenmeadow Springs, Caerdydd CF15 7AB neu trwy e-bost ar [helo@collegaucymru.ac.uk](mailto:helo@collegaucymru.ac.uk)

### **Cyfrinachedd**

Bydd yr holl wybodaeth yn y gwyn yn cael ei drin yn sensitif, gan ddweud dim ond wrth y rhai sydd angen gwybod ac yn dilyn unrhyw ofynion diogelu data perthnasol.

commitment to equality, and we will follow the procedure below:

- acknowledge your complaint within 5 working days of the date that we receive it
- aim to resolve your complaint within 20 working days,
- let you know within the 20 working day period if they think that it may take longer to investigate your complaint.

### **Welsh Language Complaints**

Under the Welsh Language Standards (Welsh Language (Wales) Measure 2012) we will respond to any complaints relating to the Welsh language in the same manner as above.

ColegauCymru will tell you how long they expect it to take and will provide regular updates.

### **Contact Details for Complaints**

A complaint can be received in writing, by e-mail or letter.

Written complaints may be sent to ColegauCymru at Unit 7, Cae Gwyrdd, Greenmeadow Springs, Cardiff CF15 7AB or by e-mail at [hello@collegeswales.ac.uk](mailto:hello@collegeswales.ac.uk)

### **Confidentiality**

All complaint information will be handled sensitively, telling only those who need to know and following any relevant data protection requirements.

<p><b>Cyfrifoldeb</b> Mae cyfrifoldeb cyffredinol am y polisi hwn a'i weithrediad yn eistedd gyda Bwrdd Ymddiriedolwyr ColegauCymru.</p> <p><b>Adolygiad</b> Adolygir y polisi hwn yn a'i ddiweddarir yn rheolaidd yn ôl yr angen.</p> <p><b>Defnydd swyddfa (dim i'w gyhoeddi ar y wê)</b> Mabwysiadwyd ar .....  Adolygiad ddiwethaf .....</p>	<p><b>Responsibility</b> Overall responsibility for this policy and its implementation lies with ColegauCymru Board of Trustees.</p> <p><b>Review</b> This policy is reviewed regularly and updated as required.</p> <p><b>For office use (not for online publishing)</b> Adopted on .....  Last reviewed .....</p>
--	---