

## POLISI CWYNION

1. Mae'r Coleg Cymraeg Cenedlaethol ['y Coleg'] yn ymrwmo i gynnal y safonau uchaf wrth gydweithio gyda phartneriaid, rhan-ddeiliaid a'r cyhoedd yn gyffredinol. Rydym yn cydnabod fodd bynnag bod rhai achlysuron yn codi pan fyddwn wedi gwneud camgymeriad neu wedi methu cyrraedd ein safonau uchel arferol. Er mwyn delio â hyn mae gennym weithdrefn gwynion.
2. Caiff achwynydd ei ddiffinio fel rhywun sydd yn anfodlon â'r gwasanaeth y mae'n ei dderbyn. Gall cwyn fod am safon y gwasanaeth, diffyg gweithredu, neu anfodlonrwydd gyda'r ffordd mae aelod staff wedi delio â'r broblem.

### Byddwn yn delio â'ch cwyn

3. Nid yw'r Coleg yn ystyried cwynion yn bethau i'w hosgoi. Mae cwyn yn gallu ein helpu i weld sut y gall ein gwasanaethau a'r gweithdrefnau gael eu gwella. Y mae croeso i chi roi gwybod i ni sut y byddwch chi'n teimlo os byddwn ni wedi gwneud camgymeriad neu wedi gwneud rhywbeth sydd yn anfoddhaol neu'n annerbyniol i chi. Dwedwch wrthym hyd yn oed os nad ydych yn gweld y mater dan sylw fel 'cwyn' fel y cyfryw. Byddwch yn ein helpu i fynd i'r afael â materion na fyddwn wedi sylwi arnynt fel arall. Byddwn yn sicrhau cyfrinachedd i chi fel person sydd yn dod â chwyn i sylw'r Coleg.

### Sut i wneud cwyn

4. *Cam 1 Cysylltu â ni*  
Y cam cyntaf yw cysylltu ag aelod o staff y Coleg. Disgwylir i chi wneud hyn o fewn 8 wythnos i'r mater yr ydych yn anfodlon ag ef. Gall hyn fod yn anffurfiol e.e. wyneb yn wyneb neu dros y ffôn, neu gall fod dros e-bost.

Fel arfer yr aelod staff gorau i siarad â nhw yw'r person sydd wedi delio â'r mater y mae gennych gonsyrn amdano, gan eu bod nhw yn y sefyllfa orau i'ch helpu chi yn gyflym, ac i gywiro pethau. Os nad ydynt ar gael, neu os byddai'n well gennych fynd at rywun arall, yna gofynnwch am reolwr llinell

uniongyrchol y person hwnnw. Os ydy'r gwyn o natur personol, gallwch fynd â'ch cwyn yn syth at Uwch Reolwr neu'r Prif Weithredwr os dymunwch.

Byddwn yn ymdrechu i ddatrys y broblem ar y pryd os gallwn. Os na allwn wneud hyn, er enghraifft os nad ydy'r wybodaeth angenrheidiol wrth law, byddwn yn gwneud cofnod o'ch consyrn ac yn trefnu'r amser a'r dull orau o ddod yn ôl atoch chi. Bydd hyn fel arfer o fewn 5 diwrnod gwaith neu fe fyddwn yn gwneud trefniant arall sydd yn dderbyniol i chi.

5. *Cam 2 Mynd â'ch cwyn ymhellach*

Gobeithiwn mai dim ond fel dewis olaf y byddwch yn teimlo bod angen gwneud cwyn ffurfiol, ac y byddwch yn cwyno i'r person sydd yn delio â'r mater yn gyntaf er mwyn rhoi cyfle iddynt gywiro'r broblem. Fodd bynnag, os ydych yn dal i fod yn anfodlon, y cam nesaf yw i roi'r gwyn mewn ysgrifen i Uwch Reolwr Materion Corfforaethol ac Adnoddau Dynol y Coleg Cymraeg Cenedlaethol, gan osod allan y manylion, esbonio beth aeth o'i le yn eich tŷb chi ac yn dweud beth fyddai'r gorfod digwydd i gywiro'r broblem yn eich barn chi. Y mae croeso i chi ysgrifennu'r llythyr hwn yn Gymraeg neu yn Saesneg. Os nad ydych yn hapus ynglyn ag ysgrifennu'r llythyr hwn, gallwch ofyn i aelod o staff y Coleg gymryd nodiadau o'ch cwyn. Dylech fod yn siwr eich bod yn cytuno gyda'r hyn sydd wedi ei gofnodi a bod gennych chi gopi er gwybodaeth. Bydd y cofnod hwn yn cael ei anfon yn brydlon i'r Uwch Reolwr Materion Corfforaethol ac Adnoddau Dynol i ddelio â'r gwyn.

Unwaith i'r Uwch Reolwr Materion Corfforaethol ac Adnoddau Dynol dderbyn y gwyn, fe fydd ef/hi yn trefnu iddo gael ei ymchwilio yn llawn. Bydd eich cwyn yn cael ei gydnabod yn ysgrifenedig o fewn pump diwrnod gwaith o'i dderbyn a bydd y llythyr yn dweud pryd allwch chi ddisgwyl ymateb llawn. Dylai hyn fel arfer fod o fewn tair wythnos onibai fod y mater yn gymhleth iawn, er enghraifft lle bydd angen cysylltu â chyrff eraill. Mewn achos fel hyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi pa gamau fyddwn ni'n eu gweithredu ac yn dweud wrthy ch pryd y gallwch ddisgwyl ymateb llawn oddi wrthym.

6. *Cam 3 Y Cam Nesaf*

Os nad ydych yn hapus gydag archwiliad yr Uwch Reolwr Materion Corfforaethol ac Adnoddau Dynol, gallwch fynd â'ch cwyn i'r Prif Weithredwr. Bydd pob deunydd yn ymwneud â'ch cwyn a gydag archwiliad yr Uwch Reolwr Materion Corfforaethol ac Adnoddau Dynol yn cael ei anfon at y Prif Weithredwr. Bydd ef/hi yn rhoi gwybod i chi o fewn saith diwrnod gwaith ei f/bod wedi derbyn eich cwyn ac yn dweud wrthy ch pryd i ddisgwyl ymateb llawn oddi wrtho/i.

7. *Cam 4: Y Cam Olaf*

Os nad ydych yn hapus gydag ymateb y Prif Weithredwr mae gennych yr opsiwn o ysgrifennu at Gadeirydd y Bwrdd Cyfarwyddwyr, gan ddatgan eich rhesymau pan nad ydych yn fodlon gydag ymateb y Prif Weithredwr. Mae'n rhaid i chi wneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn ymateb y Prif Weithredwr. Bydd y Cadeirydd (neu'r Is Gadeirydd os yw'r gwyn yn ymwneud â'r Cadeirydd) yn ymateb i chi o fewn 10 diwrnod gwaith. Bydd penderfyniad y Cadeirydd yn derfynol.

**Cwrteisi**

8. Mae'n ddealladwy bod unigolion yn medru ymddwyn mewn ffordd emosiynol pan fydd rhywbeth wedi mynd o'i le. Credwn bod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag credwn fod gan staff y Coleg yr hawl i gael eu trin gyda pharch a chwarteisi hefyd. Disgwyliwn i chi felly fod yn gwrtais a moesgar gyda nhw. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad sarhaus nac ymosodol.