Grŵp Colegau NPTC

Gweithdrefn Gwyno

1. Gwneud cwyn i'r Coleg

Ein nod ni yw gwneud pethau'n iawn y tro cyntaf felly rydym yn gwerthfawrogi sylwadau ac awgrymiadau ein dysgwyr. Er bod gennym amrywiaeth o fecanweithiau ymgynghori ac adborth ar gyfer rhanddeiliaid i helpu fel sail i'n gwasanaethau a'u gwella, weithiau gall ein gwasanaeth fethu bodloni'r disgwyliadau. Felly rydym yn gwerthfawrogi unrhyw gwynion rydym yn eu derbyn ac yn rhoi sylw difrifol iddynt. Mae hyn yn cynnwys rhai dienw, ar yr amod bod gennym wybodaeth ddigonol i wneud ymholiadau pellach.

Y ffordd fwyaf effeithiol o ddatrys problem yw delio â hi ar unwaith felly rydym yn gofyn i chi siarad yn uniongyrchol ag aelod o staff yn y rhan fwyaf o achosion.

Nid yw ceisiadau am wasanaethau neu newidiadau i wasanaethau, sylwadau ac awgrymiadau ar wella gwasanaethau ac apeliadau disgyblu/asesu/bwrsari'n cael eu hystyried fel cwynion ac nid ydynt yn dod o dan y weithdrefn hon.

1.1 Beth allwch chi gwyno amdano

- methu darparu gwasanaeth
- ansawdd neu safon annigonol gwasanaeth
- y broses dderbyn
- y broses ddisgyblu
- cais am wasanaeth neu am wybodaeth sydd heb ei weithredu na'i ateb
- ein polisïau
- gwybodaeth anghywir am raglenni neu wasanaethau academaidd
- ansawdd ac argaeledd cyfleusterau ac adnoddau dysgu
- hygyrchedd ein hadeiladau neu ein gwasanaethau
- ymddygiad aelod o staff neu gontractwr
- ymddygiad myfyriwr
- triniaeth gan aelod o staff neu gontractwr, neu ei agwedd
- anghytuno â phenderfyniad lle nad oes modd i chi ddefnyddio gweithdrefn arall (fel apêl) i ddatrys mater
- ein methiant i ddilyn y broses weinyddol briodol

Gall eich cwyn gynnwys mwy nag un gwasanaeth gan y coleg neu fod am rywun yn gweithio ar ein rhan, fel contractwr.

1.2 Beth na allwch chi gwyno amdano

Mae rhai pethau na allwn roi sylw iddynt drwy ein gweithdrefn trin cwynion. Mae'r rhain yn cynnwys y canlynol:

- cais tro cyntaf am wasanaeth
- cais am wybodaeth neu esboniad o bolisi neu arfer
- anghytuno â dyfarniad academaidd
- hawliad am iawndal gan y Coleg
- materion sydd mewn llys neu sydd wedi'u clywed gan lys neu dribiwnlys eisoes
- anghytuno â phenderfyniadau lle mae hawl i apêl yn bodoli, er enghraifft, y broses apeliadau academaidd neu'r broses apeliadau bwrsari

- Cais Mynediad Pwnc neu Gais Rhyddid Gwybodaeth
- anfodlonrwydd aelod o staff
- ymgais i'n cael i ailagor neu ailystyried cwyn sydd wedi dod i ben neu yr ydym wedi rhoi penderfyniad terfynol yn ei chylch.
- Os ydym yn ymwybodol o weithdrefnau neu hawliau apelio eraill a all helpu i ddatrys eich pryderon, byddwn yn rhoi gwybod i chi.

1.3 Pwy all gwyno?
Gall unrhyw un gyflwyno cwyn i ni, gan gynnwys cynrychiolydd rhywun sy'n anfodlon â'n gwasanaeth, ar yr amod bod yr unigolyn sy'n cwyno wedi rhoi ei ganiatâd. Gweler hefyd yr adran ar 'Cael help gyda'ch cwyn'.

1.4 Sut mae cwyno?
Gallwch gwyno wyneb yn wyneb, dros y ffôn, yn ysgrifenedig, ar e-bost neu drwy ddefnyddio ein ffurflen gwynion sydd ar gael o bob un o ddesgiau ein derbynfeydd. Mae'n haws i ni ddatrys cwynion os byddwch yn eu cyflwyno ar fyrder ac yn uniongyrchol i'r gwasanaeth dan sylw yn y Coleg. Felly cofiwch siarad ag aelod o staff yr Ysgol/Adran rydych chi'n cwyno amdani. Gall geisio datrys unrhyw broblemau ar y pryd. Wrth gwyno, cofiwch ddweud y canlynol wrthym:

- eich enw llawn a'ch cyfeiriad
- cymaint ag y gallwch am y gŵyn
- beth sydd wedi mynd o'i le
- sut rydych chi eisiau i ni ddatrys y mater

1.5 Faint o amser sydd gennych chi i wneud cwyn?
Fel rheol, bydd rhaid i chi wneud eich cwyn:

- o fewn 6 mis i'r digwyddiad rydych chi eisiau cwyno amdano, neu
- o fewn 6 mis i gael gwybod bod gennych chi reswm i gwyno, ar yr amod nad yw hyn fwy na 12 mis ar ôl y digwyddiad ei hun.

O dan amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn gallu derbyn cwyn ar ôl y cyfyngiad amser. Os ydych yn teimlo na ddylai'r cyfyngiad amser fod yn berthnasol i'ch cwyn, dywedwch pam wrthym ni.

1.6 Beth sy'n digwydd pan rydych yn cwyno?
Byddwn yn dweud wrthych chi pwy sy'n delio â'ch cwyn. Mae 2 gam i'n gweithdrefn gwynion.

Cam 1 – datrysiad rheng flaen
Ein nod ni yw datrys cwynion yn gyflym ac yn agos at ddarparu'r gwasanaeth. Gallai hyn olygu ymddiheuriad ar y pryd ac esboniad os oes rhywbeth wedi mynd o'i le, a gweithredu ar fyrder i ddatrys y broblem. Byddwn yn rhoi ein penderfyniad yng Ngham 1 i chi o fewn 10 diwrnod gwaith, oni bai fod amgylchiadau eithriadol. Ni fydd unrhyw ymgais i ddatrys y gŵyn yn y cam hwn yn cymryd mwy na 10 diwrnod gwaith o ddyddiad derbyn y gŵyn. Os na allwn ddatrys eich cwyn yn y Cam hwn, byddwn yn esbonio pam i chi ac yn dweud wrthych beth allwch ei wneud nesaf. Efallai y byddwn yn awgrymu eich bod yn mynd â'ch cwyn i Gam 2.

Cam 2 – ymchwiliad
Mae'r cam hwn yn ymwneud â chwynion nad ydynt wedi gallu cael eu datrys yng Ngham 1, a'r cwynion hynny sy'n gymhleth

ac angen ymchwiliad manwl. Os cynhelir ymchwiliad, gofynnir i chi wneud cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'ch cwyn. Gallwch wneud hyn ar e-bost, mewn llythyr neu drwy gwblhau ein ffurflen gwynion sydd ar gael o bob un o ddesgiau ein derbynfeydd. Bydd yr adran Gwasanaethau Myfyrwyr yn gallu eich helpu chi i lenwi'r ffurflen. Bydd ymchwilydd yn cael ei benodi a bydd yn rhoi ei enw a'i fanylion cyswllt i chi fel pwynt cyswllt unigol cyn gynted ag y bo modd ar ôl gwneud penderfyniad i ymchwilio. Bydd yr ymchwilydd yn rhoi ystyriaeth briodol i wybodaeth sy'n gyfrinachol efallai, neu'n sensitif, cyfyngedig, neu'n dod o dan y ddeddfwriaeth diogelu data, a bydd yn sicrhau caniatâd ar gyfer mynediad/rhannu gwybodaeth os yw hynny'n briodol.

Wrth ddefnyddio Cam 2 byddwn yn gwneud y canlynol:

- Cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith
- Trafod eich cwyn gyda chi er mwyn deall pam rydych yn anfodlon o hyd a pha ganlyniad rydych ei eisiau
- Rhoi ymateb llawn i chi i'r gŵyn cyn gynted â phosib ac o fewn 15 diwrnod gwaith.

Os bydd ein hymchwiliad yn cymryd mwy na 15 diwrnod gwaith, byddwn yn dweud wrthych chi. Byddwn yn cytuno ar y cyfyngiadau amser adolygedig gyda chi ac yn rhoi gwybodaeth gyson i chi am y cynnydd. Bydd yr ymchwilydd yn darparu ymateb llawn, gwrthrychol a theg wedi'i gymeradwyo gan y Dirprwy Brif Weithredwr sy'n cynrychioli barn derfynol y Coleg ac yn amlinellu unrhyw weithredu a wneir a phryd.

2. Camau gweithredu annerbyniol gan fyfyrwyr

Rydym yn cydnabod bod pobl yn flin ac anhapus efallai wrth wneud cwyn ac y gall person ymddwyn yn wahanol i'w gymeriad pan mae'n wynebu anawsterau neu'n ofidus. Fodd bynnag, ni fyddwn yn derbyn ymddygiad afresymol tuag at staff ac rydym yn cofnodi pob digwyddiad o weithredu annerbyniol gan y rhai sy'n cwyno. Mae bygwth staff, neu ddefnyddio trais corfforol, cam-drin geiriol neu aflonyddu yn erbyn staff, yn debygol o arwain at derfynu pob cyswllt uniongyrchol â'r Coleg ac efallai y rhoddir gwybod i'r heddlu am ddigwyddiadau o'r fath. Gwrandewir ar unrhyw apêl ynghylch cyswllt cyfyngedig â'r Coleg gan uwch aelod o staff nad oedd yn rhan o'r penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt.

3. Beth os ydych yn anfodlon o hyd?

Ar ôl i ni gynnal ymchwiliad llawn, os ydych yn anfodlon o hyd gyda'n penderfyniad neu'r ffordd rydym wedi delio â'ch cwyn, efallai yr hoffech apelio i'r Prif Weithredwr. Rhaid cyflwyno'r apêl yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y penderfyniad yng Ngham 2 yn ysgrifenedig. Bydd y Prif Weithredwr yn ystyried canlyniadau'r ymchwiliad ac mae ei benderfyniad yn derfynol.

4. Cwynion gan Fyfyrwyr Addysg Uwch

Ar ôl cwblhau'r gweithdrefnau mewnol, bydd y Coleg yn rhoi llythyr 'Cwblhau Gweithdrefnau' i'r myfyriwr o fewn 28 diwrnod os na chadarnheir y gŵyn neu'r apêl. Os cadarnheir y gŵyn, neu ei chadarnhau'n rhannol, bydd y Coleg yn rhoi gwybod i'r myfyriwr y gall ofyn am lythyr Cwblhau Gweithdrefnau os yw'n anfodlon o hyd. Bydd y llythyr yn datgan yn glir y materion sydd wedi cael eu hystyried

a phenderfyniad terfynol y Coleg. Bydd y llythyr Cwblhau Gweithdrefnau'n cynnwys y canlynol:

- Cadarnhau'r dyddiad pryd cwblhaodd y myfyriwr weithdrefnau cwyno mewnol y Coleg
- Esbonio'r materion a ystyrir gan y Coleg o dan y gweithdrefnau hynny
- Rhoi gwybod i'r myfyriwr am y posibilrwydd o gyflwyno cwyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA)
- Sefydlu'r amserlen ar gyfer cyflwyno cwyn i'r OIA.

Ym mhob achos, rhaid i'r gŵyn fod wedi cael ei hystyried gan y Coleg i ddechrau.

5. Manylion Cyswllt OIA

OIA
Second Floor
Abbey Gate
57-75 Kings Road
Reading
RG1 3AB
Rhif Ffôn: 0118 95 9813
Gwefan: www.oiahe.org.uk

6. Cael help i wneud eich cwyn

Rydym yn deall na fyddwch yn gallu gwneud cwyn eich hun efallai, neu eich bod yn amharod i wneud hynny. Rydym yn derbyn cwynion gan gynrychiolydd person sy'n anfodlon gyda'n gwasanaeth. Gallwn dderbyn cwynion gan berthynas, ffrind neu eiriolwr, os ydych wedi rhoi eich caniatâd iddynt gwyno ar eich rhan. Rydym wedi ymrwymo i wneud ein gwasanaethau'n hawdd i bawb eu defnyddio. Yn unol â'n dyletswyddau cydraddoldeb statudol, byddwn bob amser yn sicrhau ein bod yn gwneud addasiadau rhesymol er mwyn helpu cwmseriaid i ddefnyddio ein gwasanaethau. Os cewch anhawster yn cyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig, neu os ydych eisiau'r wybodaeth hon yn Saesneg neu mewn fformat arall, cofiwch ddweud wrthym ni wyneb yn wyneb.

Canllaw cyflym i weithdrefnau cwyno.

Y weithdrefn gwyno

Gallwch wneud cwyn wyneb yn wyneb, dros y ffôn, ar e-bost neu yn ysgrifenedig. Mae gennym weithdrefn gwynion dau gam. Byddwn bob amser yn ceisio rhoi sylw i'ch cwyn yn gyflym, ond os bydd yn glir bod y mater angen ymchwiliad manwl, byddwn yn dweud hynny wrthych ac yn rhoi gwybodaeth gyson i chi am ein cynnydd.

↓

Cam Un – datrysiad rheng flaen

Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym bob amser (o fewn 10 diwrnod gwaith os yw hynny'n bosib). Os nad ydych yn fodlon gyda'n hymateb, gallwch ofyn i ni ystyried eich cwyn ymhellach yng Ngham Dau.

↓

Cam Dau – ymchwiliad

Byddwn yn edrych ar eich cwyn yn y cam hwn os ydych yn anfodlon â'n hymateb yng Ngham Un. Hefyd rydym yn edrych ar rai cwynion ar unwaith yn y cam hwn os yw'n glir eu bod yn gymhleth ac angen ymchwiliad manwl.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi ein penderfyniad cyn gynted â phosib o fewn 15 diwrnod gwaith.

↓

Cam Tri – apeliadau

Os ydych yn anfodlon o hyd, cewch apelio i'r Prif Swyddog Gweithredol neu'r cynrychiolydd sydd wedi'i enwebu ganddo o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y penderfyniad ysgrifenedig yng Ngham Dau ac mae ei benderfyniad yn derfynol. Fodd bynnag, mae gan fyfyrwyr Addysg Uwch opsiwn i godi'r mater gyda Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol wrth dderbyn llythyr Cwblhau'r Weithdrefn.