



# **Polisi Cwynion**

**2022-25**

## Cynnwys

<b>1. Cyd-destun</b>	<b>1.1- 1.2</b>	<b>Tudalen 3</b>
<b>2. Statws</b>	<b>2.1- 2.3</b>	<b>Tudalen 3</b>
<b>3. Polisi</b>	<b>3.1- 3.6</b>	<b>Tudalen 3</b>
<b>4. Gweithdrefn</b>	<b>4.1- 4.22</b>	<b>Tudalen 4</b>
<b>5. Monitro</b>	<b>5.1</b>	<b>Tudalen 8</b>
<b>6. Adolygu</b>	<b>6.1- 6.2</b>	<b>Tudalen 8</b>
<b>7. Data Personol</b>	<b>7.1-7.3</b>	<b>Tudalen 8</b>
<b>8. Atodiad i'r polisi</b>		<b>Tudalen 9</b>

### **Atodiadau:**

<b>1. Proses Rheoli Cwynion</b>	<b>Tudalen 12</b>
<b>2. Cwynion a gaiff sylw ar unwaith yng Ngham 2</b>	<b>Tudalen 13</b>
<b>3. Taflen gwynion i ddysgwyr</b>	<b>Tudalen 14</b>
<b>4. Canllaw cyflym i'r weithdrefn gwyno</b>	<b>Tudalen 20</b>
<b>5. Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a'r Effaith Ieithyddol</b>	<b>Tudalen 21</b>

Os ydych chi'n adnabod unrhyw un a hoffai gael y ddogfen hon mewn fformat arall, cysylltwch â'r Uned Adnoddau Dynol ar [hr@nptcgroup.ac.uk](mailto:hr@nptcgroup.ac.uk)

## 1. Cyd-destun

- 1.1 Nod Grŵp Colegau NPTC yw datrys cwynion, pryderon neu broblemau cwsmeriaid am wasanaethau a ddarperir gan y sefydliad cyn gynted â phosib ac mewn ffordd gwbl deg. Yn y cyd-destun hwn, gall cwsmer fod yn fyfyrwr, rhiant, aelod o'r cyhoedd, aelod o'r Grŵp o Staff neu unrhyw gyflenwr/contractwr arall yn narpariaeth y Grŵp.
- 1.2.1 Os yw unrhyw randdeiliad eisiau cymorth gyda deall neu weithredu'r polisi hwn, yn enwedig os yw'r rhesymau dros hyn yn gysylltiedig ag anabledd, rhyw, hil, ailbennu rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, oedran neu grefydd neu gred, dylai gysylltu â'r Uned Adnoddau Dynol i ddechrau.

## 2. Statws

- 2.1 Cafodd y polisi hwn ei gymeradwyo'n wreiddiol gan Dîm Uwch Reolwyr y Coleg ar yr 17<sup>eg</sup> o Fai 2006, a chafodd ei adolygu ddiwethaf ym mis Gorffennaf 2015.
- 2.2 Mae'r Polisi a'r gweithdrefnau wedi cael eu hadolygu gan y Pennaeth Adnoddau Dynol Cynorthwyol ar y cyd â'r Uwch Swyddogion: Adnoddau Dynol, Uwch Dîm Rheoli Grŵp Colegau NPTC ar yr 20<sup>fed</sup> o Fehefin 2018 a Chydbwyllgor Gwybodaeth ac Ymgynghorol (JICC) Grŵp Colegau NPTC ac fe'u cymeradwywyd yn y cyfarfod o'r JICC a gynhaliwyd ar y 25<sup>ain</sup> o Ebrill 2018.
- 2.3 Mae'r polisi hwn wedi bod yn destun Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a'r Effaith Ieithyddol sydd wedi'u hatodi yn Atodiad 5.

## 3. Polisi

- 3.1 Mae Grŵp Colegau NPTC yn croesawu'r cyfle i ymateb yn bositif i gwynion didwyll. Beth bynnag yw'r broblem, bydd yn cael sylw difrifol ac yn cael sylw mor effeithlon â phosib. Bydd hyn yn cael ei wneud drwy gofnodi'r pryder ac edrych ar y broblem yn fanwl. Bydd yn gyfrwng i adnabod problemau a gwendidau yn y gwasanaethau a gynigir gan y sefydliad ac yn gyfle i adlewyrchu ac ymateb yn briodol er mwyn sicrhau diwylliant o welliant parhaus.
- 3.2 Mae manylion am ein proses o reoli cwynion wedi'u cynnwys yn Atodiad 1.
- 3.3 Mae cwmpas y polisi wedi'i gyfyngu i'r canlynol:
  - 3.3.1 Cwynion mewn perthynas â phrofiad y myfyriwr yn y Grŵp, gan gynnwys perthnasoedd â staff academiaidd, cydfyfrwyr, staff cefnogi neu unrhyw wasanaethau a ddarperir gan Grŵp Colegau NPTC.
  - 3.3.2 Cwynion gan aelodau'r cyhoedd neu staff Grŵp Colegau NPTC am

**UNRHYW** wasanaeth a ddarperir gan Grŵp Colegau NPTC.

3.3.3 Cwynion am fethu cydymffurfio â darpariaethau Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

3.3.4 **NID** yw'r polisi a'r weithdrefn hon yn cynnwys materion y mae'r dulliau canlynol yn bodoli ar gyfer rhoi sylw iddynt:

- Cwynion am ymddygiad/camymddygiad myfyriwr [dilynwch y Polisi a'r Weithdrefn Disgyblu Myfyrwyr];
- Cwynion am honiadau o gamymddwyn gan Staff [dilynwch y Polisi a'r Weithdrefn Disgyblu Staff];
- Cwynion gan aelod o Staff yn erbyn aelod arall o staff [dilynwch y Polisi a'r Weithdrefn Anfodlonrwydd Staff]
- Materion sefydliadol mewnol gan staff y dylid eu cyfeirio i sylw eu rheolwr llinell.

3.4 Os yw eich cwyn yn cyfeirio at y Bwrdd Corfforaeth neu unrhyw rai o'i aelodau, cysylltwch â'r Pennaeth Cynorthwyol: Llywodraethu, am gymorth.

3.5 Bydd cwynion yn cael sylw oddi mewn i'r amserlenni a ddynodir ond bai fod amgylchiadau arbennig, a rhoddir gwybod am hynny i'r sawl sy'n cwyno.

3.6 Bydd y Polisi Cwynion a'r Daflen Cwynion ar gyfer Dysgwyr (gweler Atodiad 3) ar gael ar Wefan y Coleg.

## **4. Gweithdrefn – Categoriâu o gwynion**

### **Cam 1 Datrysiaid rheng flaen (Heb fod yn ddifrifol, risg isel, proffil isel)**

4.1 Ceisir datrys pob cwyn a dderbynnir cyn gynted ag y bo hynny'n ymarferol bosibl heb gyfeirio a heb broses feichus, o fewn 10 diwrnod gwaith fel rheol. Bydd y gŵyn yn cael ei chofnodi ar gofrestr cwynion Cam 1 gan y person sy'n derbyn y gŵyn.

4.2 Yn y cam hwn gall unrhyw aelod o staff dderbyn a datrys cwynion ar yr amod nad yw'n destun y gŵyn. Os yw'n destun y gŵyn, rhaid i'r sawl sy'n cwyno gyfeirio'r mater i sylw aelod priodol arall o staff, ei reolwr llinell fel rheol.

4.3 Dylai'r person sy'n derbyn y gŵyn dynnu sylw Pennaeth yr Ysgol/Adran at y gŵyn a bydd yn ceisio sicrhau bod y mater yn cael ei ddatrys ac yn cofnodi'r camau gweithredu a roddwyd ar waith yng nghofrestr cwynion Cam 1.

4.4 Gellir gwneud cwynion yng Ngham 1 wyneb yn wyneb, dros y ffôn, ar e-bost, ar-lein neu gan rywun sy'n gweithredu ar ran y sawl sy'n cwyno, yn y Gymraeg neu yn Saesneg. Dylid gwneud pob ymgais i ddatrys y mater mor agos at y pwynt cyswllt cyntaf â phosibl, ac ni ddylai cwynion a gyflwynir yn y Gymraeg gael eu trin yn llai ffafriol na'r rhai a gyflwynir yn Saesneg.

4.5 Os nad oes modd datrys y gŵyn fel hyn, bydd yn cael sylw fel cwyn Cam 2.

### **Cam 2 Ymchwiliad (mwy difrifol, risg uchel, proffil uchel)**

- 4.6 Gall hon fod yn sefyllfa heb ei datrys yng Ngham 1, neu mae'n fwy cymhleth ac mae'n rhaid rhoi mwy o ystyriaeth cyn darparu ateb neu gyfaddawd. Os bydd cwyn yn symud o Gam 1 i Gam 2, hysbysir yr Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth fel bod modd ei chofnodi ar gofrestr Cam 2 a bydd yn cysylltu â'r adran Adnoddau Dynol os yw'r gŵyn yn ymwneud â chamymddygiad honedig gan staff.
- 4.7 Manylir ar restr o fathau o gwynion a fydd yn dilyn proses Cam 2 ar unwaith, gan neidio Cam 1 wrth eu derbyn, yn Atodiad 2. Yn gyffredinol, dim ond cwynion perthnasol i faterion sydd wedi codi yn ystod y 6 mis diwethaf yr ymchwilir iddynt, fodd bynnag, bydd pob cwyn yn cael ei hystyried yn unigol ac yn destun asesiad risg.
- 4.8 Os derbynnir cwyn Cam 2, bydd y person cyfrifol sy'n derbyn y gŵyn yn sicrhau cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn cyn gynted ag y mae hynny'n ymarferol ac yn ei hanfon ymlaen at yr Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth.
- 4.9 Wrth dderbyn cwyn Cam 2, bydd yr Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth yn gwneud y canlynol:
- Sicrhau bod manylion y gŵyn yn cael eu cofnodi ar gofrestr Cam 2.
  - Cydnabod y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn.
  - Sicrhau bod ymchwiliad trwyadl yn cael ei gynnal i'r gŵyn a'i bod yn cael ei datrys cyn gynted â phosibl, o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn fel rheol.
  - Os oes angen, siarad gyda'r sawl sy'n cwyno fel ei fod yn cael cyfle i fynegi ei bryderon yn llawn, a'r canlyniad mae eisiau ei sicrhau.
  - Siarad ag unrhyw aelodau perthnasol o staff a thystion i drafod manylion y gŵyn o'u persbectif hwy.
  - Rhoi gwybodaeth gyson i'r sawl sy'n cwyno am gynnydd pob cam.
  - Rhoi gwybod i'r sawl sy'n cwyno am unrhyw amrywiad i'r amserlenni e.e. os yw'r mater yn gymhleth neu os ystyrir cyfryngu'n briodol, efallai y bydd angen addasu'r amserlenni.
  - Rhoi gwybod i'r sawl sy'n cwyno am y canlyniad yn ysgrifenedig, esbonio sut a pham y gwnaed y penderfyniad a rhoi manylion am y broses apelio.

### **Cam 3: Apelio**

4.10 Os nad yw canlyniad ymchwiliad yng Ngham 2 yn bodloni'r sawl sy'n

cwyno'n rhesymol, gall ddewis apelio. Fodd bynnag, efallai mai dim ond os oes tystiolaeth newydd wedi dod i'r amlwg y bydd hawl i apelio, tystiolaeth nad oedd ar gael yn gynharach neu os yw'r sawl sy'n cwyno'n teimlo nad oedd yr ymchwiliad wedi'i gynnal yn deg, yn drwyadl a/neu os nad oedd y canfyddiadau'n seiliedig ar dystiolaeth. Rhaid apelio o fewn 5 diwrnod gwaith i hysbysu o'r ymateb i ymchwiliad Cam 2.

4.11 Y Prif Weithredwr neu gynrychiolydd a benodwyd ganddo fydd yng ngofal yr apêl a bydd yn sicrhau'r canlynol:

- Bod pob manylyn yn cael ei gofnodi.
- Bod yr apêl yn cael ei chydabod o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn.
- Sicrhau bod ymchwiliad i'r apêl yn cael ei gynnal ar fyrder, a'i bod yn cael ei datrys, o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn yr apêl fel rheol.
- Rhoi gwybodaeth gyson i'r sawl sy'n cwyno am y cynnydd drwy gydol yr ymchwiliad.
- Os credir fod angen cynnal cyfarfod i drafod yr apêl, ysgrifennu at y sawl sy'n cwyno yn rhoi wythnos o rybudd o'r cyfarfod arfaethedig.
- Rhoi gwybod i'r sawl sy'n cwyno am unrhyw amrywiad i'r amserlenni.
- Rhoi gwybod i'r sawl sy'n cwyno am y canlyniad yn ysgrifenedig, gan esbonio sut a pham y gwnaed y penderfyniad.

4.12 Os bydd angen cynnal cyfarfod am yr apêl, mae gan y sawl sy'n cwyno hawl i ddod â rhywun gydag ef e.e. cynrychiolydd undeb y myfyrwyr, ffrind, aelod o'r teulu neu eiriolwr. Fodd bynnag, nid oes ganddo hawl i ddod â chynrychiolydd cyfreithiol. Dylid gwneud nodiadau yn y cyfarfod a rhoddir gwybod i'r sawl sy'n cwyno am y canlyniad o fewn 15 diwrnod gwaith. Mae'r penderfyniad hwn yn derfynol ac ystyrir y mater wedi cau.

### **Myfyrwyr Addysg Uwch**

4.13 Ar gyfer Myfyrwyr Addysg Uwch, unwaith mae'r gweithdrefnau mewnol wedi'u cwblhau, bydd y Coleg yn rhoi i'r Myfyriwr lythyr 'Cwblhau'r Gweithdrefnau' o fewn 28 diwrnod os na chadarnhawyd y gŵyn neu'r apêl, **neu os yw'r coleg yn rhoi gwybod fel arall i'r myfyriwr bod ei gŵyn/apêl wedi'i chau neu ei gwrthod** Os cadarnheir cwyn neu apêl, neu os caiff ei chadarnhau'n rhannol, bydd y Coleg yn rhoi gwybod i'r myfyriwr y gall wneud cais am lythyr 'Cwblhau'r 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'r Gweithdrefnau' yn gwneud y canlynol:

- Cadarnhau'r dyddiad pryd cwblhaodd y myfyriwr weithdrefn gwynion

fewnol y Coleg.

- Esbonio'r materion a ystyriwyd gan y Coleg o dan y gweithdrefnau hynny.
- Rhoi gwybod i'r Myfyriwr am y posibilrwydd o gyflwyno'r gŵyn i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).
- Sefydlu'r amserlen ar gyfer cyflwyno'r gŵyn i'r OIA.

4.14 Gall myfyrwyr Addysg Uwch wneud cwyn hefyd am bryderon ynghylch safonau neu ansawdd trwy gysylltu a'r Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC). Gwelir y linc i dudalen berthnasol ei wefan yn y Daflen Wybodaeth Cwynion Myfyrwyr.

### **Deiliaid Uwch Swyddi ac Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth**

4.15 Rhaid cyfeirio unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â Deiliad Uwch Swydd i sylw Cadeirydd y Gorfforaeth.

4.16 Os caiff y gŵyn ei datrys gan Gadeirydd y Gorfforaeth, bydd y Pennaeth Cynorthwyol: Llywodraethu yn cofnodi'r gŵyn a'r ymateb ar Gofrestr Cwynion y Coleg.

4.16 Os na chaiff y gŵyn ei datrys, bydd y Cadeirydd yn rhoi cyfarwyddyd i'r Pennaeth Cynorthwyol: Llywodraethu alw cyfarfod o Fwrdd y Gorfforaeth i ymchwilio i'r mater.

4.17 Dylai unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â'r Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth gael ei chyfeirio i sylw'r Pennaeth Cynorthwyol: Llywodraethu.

### **Cwynion dienw, cwynion blinderus, cwynion a dynnir yn ôl ac anfodlonrwydd parhaus**

4.18 Mae Grŵp Colegau NPTC yn gweld gwerth yn ei holl gwsmeriaid a'u hadborth ac mae hyn yn golygu y bydd pob cwyn, gan gynnwys cwynion dienw, yn cael eu trin yn briodol a chymau gweithredu'n cael eu rhoi ar waith i'w hystyried ymhellach, os yw hynny'n bosib.

4.19 Cwynion blinderus yw cwynion sydd 'yn amlwg yn rhai na ellir eu cyfiawnhau, yn amhriodol, neu'n gwneud defnydd amhriodol o'r weithdrefn ffurfiol'. Rhoddir gwybod i'r sawl sy'n cwyno os teimlir bod natur neu nifer y cwynion a wneir ganddo'n flinderus. Dyma rai esiamplau:

- Y rhai ble mae'r dystiolaeth wedi dynodi malais personol, am ba reswm bynnag, a bod y sawl sy'n cwyno'n targedu ei ohebiaeth tuag at aelod penodol o staff y mae ganddo gasineb personol tuag ato o bosib.

- Pan fydd dyfalbarhau afresymol yn digwydd mewn ymgais i ailagor mater sydd eisoes wedi cael sylw a'i ddwyn i ben.
  - Y rhai sy'n defnyddio iaith dreisgar neu ddifriol.
- 4.20 Efallai y bydd rhai sefyllfaoedd a gyflwynir yn eu datrys eu hunain, neu ni fydd y sawl sy'n cwyno'n dymuno parhau â'i gŵyn. Bydd yr Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth yn gweithredu'n briodol os bydd y gŵyn a godir yn teilyngu gweithredu pellach, cyfeirio ymlaen neu ymchwiliad.
- 4.21 Os derbynnir cwyn gan aelod o staff neu fyfyrwr a bod y person hwnnw'n destun proses ddisgyblu barhaus, bydd y broses ddisgyblu'n parhau ochr yn ochr ag ymchwiliad y gŵyn, oni bai fod hynny'n afresymol.

## Cyfryngu

- 4.22 Wrth ddelio â chwynion sy'n gymhlethach lle mae cwsmeriaid a rhanddeiliaid eraill yn dal eu tir, gall cyfryngu fod yn ddull o ddatrys anghydfod a gellir trefnu hyn drwy drafod â'r adran Adnoddau Dynol.

## 5. Monitro

- 5.1 Bydd yr Uwch Swyddog ar gyfer Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth yn monitro'r gweithredu ar y Polisi a'r Weithdrefn hon ac yn llunio adroddiad misol ar gyfer y Grŵp Rheoli Safonau a Pherfformiad ar natur y cwynion a dderbynnir a dull a chyflymder eu datrys. Os yw hynny'n briodol, tynnir sylw at dueddiadau a phatrymau o ran cwynion a byddant yn cael sylw ar draws y Coleg. Bydd y Pennaeth Cynorthwyol: Llywodraethu yn adrodd yn ôl yn flynyddol ar gwynion y Coleg i'r Bwrdd Llywodraethwyr.

## 6. Adolygu

- 6.1 Bydd y Polisi hwn yn cael ei adolygu bob 2 flynedd. Bydd yr adolygiad nesaf yn cael ei gynnal erbyn 1<sup>af</sup> Medi 2024 fan bellaf.
- 6.2 Cynhelir yr adolygiad gan yr Uwch Swyddog ar gyfer Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth.

## 7. Defnydd o ddata personol

- 7.1 Mae Grŵp Colegau NPTC wedi ymrwmo i warchod preifatrwydd a diogelwch eich gwybodaeth bersonol. Mae gwybodaeth bersonol yn golygu unrhyw wybodaeth am unigolyn os oes modd adnabod y person hwnnw oddi wrthi. Nid yw'n cynnwys data lle mae'r dull adnabod wedi'i ddileu (data dienw). Er mwyn cynnal ymchwiliad i gŵyn, efallai y byddwn yn rhannu eich gwybodaeth bersonol gyda thrydydd parti er mwyn hwyluso'r ymchwiliad, a datgelu gwybodaeth i bartion allanol at ddibenion diogelu a dyletswydd o ofal, os yw hynny'n ofynnol yn gyfreithiol neu os oes budd cyfreithlon i ni o wneud hynny.



Dim ond gwybodaeth sy'n ofynnol at y dibenion hyn a sicrheir ac a brosesir. Ni fyddwn yn datgelu unrhyw ddata personol i drydydd parti sy'n ymwneud â'r broses gwynion oni bai fod rheswm cyfreithlon dros wneud hynny ac yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data.

7.2 Mae gennych hawl i dynnu eich caniatâd yn ôl ar gyfer prosesu eich gwybodaeth bersonol ar unrhyw adeg. I dynnu eich caniatâd yn ôl, cysylltwch â'r Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth. Ar ôl i ni gael gwybod eich bod wedi tynnu eich caniatâd yn ôl, ni fyddwn yn prosesu eich cwyn wedyn ac, yn amodol ar ein polisi cadw, byddwn yn cael gwared ar eich data personol yn ddiogel.

7.3 Mae'r Grŵp yn cadw data personol am gyn hired â sydd ei angen at y pwrpas y cawsant eu casglu'n wreiddiol ac yn unol â Pholisi Cadw Cofnodion y Grŵp. Bydd cofnod sylfaenol o gŵyn yn cael ei gadw gan y Grŵp am 7 mlynedd. Cedwir y data hyn er mwyn darparu cofnod o'ch cwyn ac fel ein bod yn gallu rhoi sylw i unrhyw apêl a dadansoddi effeithiolrwydd y camau gweithredu. Hefyd efallai y cedwir rhywfaint o wybodaeth ddienw at ddibenion ystadgeol.

Mae copi o Bolisi Safon Preifatrwydd y Grŵp ar gael ar gais.

## **ATODIAD I'R POLISI CWYNION**

Mae'r Atodiad hwn yn berthnasol i gwynion mewn perthynas â Safonau'r Iaith Gymraeg y gosodwyd ar y Coleg o dan Adran 44 Hysbysiad Cydymffurfio Mesur yr Iaith Gymraeg (Cymru) 2011.

### **Delio â Chwynion**

Bydd y Coleg yn delio â chwynion mewn perthynas â Safonau'r Iaith Gymraeg, yn yr un modd ag unrhyw gwynion eraill drwy gyfrwng gweithdrefn gwyno'r Coleg. Dylai unrhyw gŵyn gael ei chyfeirio at yr Uwch Swyddog Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfio, [complaints@nptcgroup.ac.uk](mailto:complaints@nptcgroup.ac.uk)

Dyma Safonau'r Iaith Gymraeg y mae'r Coleg yn gorfod cydymffurfio â hwy mewn perthynas â chwynion:

1. Safon 155: mae'n rhaid cadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig y derbynnir gennym mewn perthynas â'n cydymffurfiaeth â'r safonau yr ydym yn gorfod cydymffurfio â hwy.
2. Safon 156: mae'n rhaid cadw copi o unrhyw gŵyn ysgrifenedig y derbynnir gennym mewn perthynas â'r Gymraeg (os yw'r cwyn honno mewn perthynas â'r safonau y mae'n rhaid i ni gydymffurfio â hwy neu beidio).

3. Safon 164: mae'n rhaid i ni;

(a) sicrhau bod gennym weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion canlynol-

(i) sut yr ydym yn bwriadu delio â chwynion mewn perthynas â'n cydymffurfiaeth â'r safonau darparu gwasanaethau y mae gofyn i ni gydymffurfio â hwy, a

(ii) sut y byddwn yn darparu hyfforddiant ar gyfer ein staff mewn perthynas â delio â'r cwynion hynny.

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar ein gwefan, a

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'n swyddfeydd sydd ar agor i'r cyhoedd.

4. Safon 170: mae'n rhaid i ni;

(a) sicrhau bod gennym weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion canlynol -

(i) sut yr ydym yn bwriadu delio â chwynion mewn perthynas â'n cydymffurfiaeth â'r safonau gwneud polisïau yr ydym yn gorfod cydymffurfio â hwy

(ii) sut y byddwn yn darparu hyfforddiant ar gyfer ein staff mewn perthynas â delio â'r cwynion hynny.

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar ein gwefan, a

(c) sicrhau bod copi o'r ddogfen honno ar gael ym mhob un o'n swyddfeydd sydd ar agor i'r cyhoedd.

5. Safon 176: mae'n rhaid i ni;

(a) sicrhau bod gennym weithdrefn gwyno sy'n delio â'r materion canlynol -

(i) sut yr ydym yn bwriadu delio â chwynion mewn perthynas â'n cydymffurfiaeth â safonau gweithredol yr ydym yn gorfod cydymffurfio â hwy, a

(ii) sut y byddwn yn darparu hyfforddiant ar gyfer ein staff mewn perthynas â delio â'r cwynion hynny, a

(b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi ein gweithdrefn ar ein mewnwyd.

**Hyfforddiant ar gyfer Staff wrth ddelio â Chwynion mewn perthynas â'r laith Gymraeg**

**Safonau y mae'r Coleg yn gorfod cydymffurfio â hwy.**

Penodwyd unigolyn penodol i adolygu unrhyw gŵyn a thrafod y materion gyda'r unigolion priodol o dan Gam 1 o'r Weithdrefn Gwyno (Datrysiaid Rheng Flaen) neu

bydd yr Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfio yn ei harchwilio o dan Gam 2 o'r Weithdrefn Gwyno (Archwilio).

Bydd unigolion priodol yn derbyn diweddariad gyda hyfforddiant blynyddol am sut i ddelio â chwynion mewn perthynas â Safonau'r Iaith Gymraeg y mae'r Coleg yn gorfod cydymffurfio â hwy.

# Atodiad 1

## Proses rheoli cwynion

### CAM UN

#### Heb fod yn ddifrifol/risg isel/proffil isel

Ceisio datrys yn uniongyrchol cyn gynted ag y bo hynny'n rhesymol bosibl. [o fewn 10 diwrnod fel rheol]  
**If not resolved.**



### CAM DAU

#### Cwynion mwy difrifol/proffil uchel/risg uchel/heb eu datrys yng Ngham Un

Anfon cydnabyddiaeth ysgrifenedig at y sawl sy'n cwyno o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn.

Bydd y Swyddog Cwynion yn siarad â'r sawl sy'n cwyno am esboniad os oes angen.

Bydd y Swyddog Cwynion yn ymchwilio ac yn darparu ymateb ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn gydag unrhyw gamau gweithredu.  
**Os yw'r sawl sy'n cwyno'n dymuno apelio**



### CAM TRI

#### Apelio o fewn 5 diwrnod gwaith

Anfon cydnabyddiaeth ysgrifenedig at y sawl sy'n cwyno o fewn 5 diwrnod gwaith i'w derbyn.

Y Prif Weithredwr neu ei gynrychiolydd yn adolygu'r apêl ac yn cynnal ymchwiliad pellach os oes angen.

Os oes angen, cynnal cyfarfod apêl o fewn 10 diwrnod gwaith i dderbyn yr apêl neu roi wythnos o rybudd i'r sawl sy'n cwyno.

Y Prif Weithredwr neu ei gynrychiolydd yn adolygu'r gŵyn ac yn darparu canlyniad ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith.

## **Atodiad 2**

### **Cwynion a gaiff sylw ar unwaith yng Ngham 2**

Gallai cwynion a ddiffinnir fel rhai risg uchel, proffil uchel neu o natur ddifrifol gynnwys y canlynol:

- Cwynion lle mae Cam 1 wedi cael ei gwblhau a'r sawl sy'n cwyno'n parhau'n anfodlon
- Honiad o dwyll yn erbyn cyflogai
- Hawliad o esgeuluso dyletswydd gan gyflogai
- Risg sylweddol bosibl i weithrediadau neu enw da'r Coleg
- Diffyg yng ngwasanaeth iechyd a llesiant i fyfyrwyr y Coleg
- Mater sy'n ymddangos fel pe bai'n dod o dan gylch gwaith gweithdrefn gwyno Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru
- Hawliad o gamymddwyn difrifol yn erbyn aelod o staff fel y dynodir yn y Gweithdrefnau Disgyblu Staff
- Mater sy'n ymddangos fel pe bai'n dod o dan gylch gwaith Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

**Atodiad 3**  
**Taflen gwynion ar gyfer dysgwyr**



## 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 academiaidd
- 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 academiaidd
- 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 academiaidd 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 derbynfydd.

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 wrthyh chi pwy sy'n delio â'ch cwyn. Mae 2 gam i'n gweithdrefn gwynion.

#### **Cam 1 – datrysiaid 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 wrthyh chi 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 wrthyd 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 Fyfirwyr Addysg Uwch**

Mewn rhai sefyllfaoedd, gall gweithdrefnau cwyno ein partneriaid prifysgol a/neu Pearson fod yn berthnasol i fyfyrwyr ar gyrsiau addysg uwch. Bydd yr Uwch Swyddog: Gwasanaeth Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth yn darparu cyngor a chefnogaeth os yw hyn yn berthnasol. Mae gan fyfyrwyr AU nad ydynt yn fodlon â chanlyniad cwyn a godwyd gyda'r Coleg yr hawl i gyflwyno cwyn ffurfiol i'r Brifysgol o dan eu Polisi Cwynion Myfyrwyr cyn cysylltu â'r OIA.

Unwaith y bydd gweithdrefnau mewnol y Coleg wedi'u cwblhau, bydd y Coleg yn anfon llythyr 'Cwblhawyd Gweithdrefnau' i'r myfyriwr o fewn 28 diwrnod os na chaiff y gŵyn neu'r apêl ei chadarnhau.

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.

**Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am lythyrau Cwblhau Gweithdrefnau a phryd y dylech ddisgwyl derbyn un ohonynt yma;**

<https://oiahe.org.uk/providers/completion-of-procedures-letters>

Mae Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA) yn cynnig cynllun annibynnol i adolygu cwynion myfyrwyr. Mae Grŵp NPTC yn aelod o'r cynllun hwn. Os ydych yn anhapus gyda'r canlyniad efallai y bydd modd i chi ofyn i'r OIA adolygu eich cwyn. Gallwch ddarganfod mwy am wneud cwyn i'r OIA, yr hyn y gellir/na ellir cael ei ystyried a beth gall yr OIA ei wneud i gywiro pethau yma;

<https://www.oiahe.org.uk/students>

Fel arfer, mae angen i chi fod wedi cwblhau ein gweithdrefn gwyno cyn i chi gwyno i'r OIA.

## 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](http://www.oiahe.org.uk)

**6. Gall Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru (CCAUC),** chwarae rhan mewn cwynion penodol am sefydliadau rheoledig fel Grŵp NPTC. Mae'r linc isod yn mynd â chi i'r wefan am ragor o wybodaeth;

[https://www.hefcw.ac.uk/working\\_with\\_he\\_providers/institutional\\_assurance/complaints\\_about\\_institutions\\_cy.aspx](https://www.hefcw.ac.uk/working_with_he_providers/institutional_assurance/complaints_about_institutions_cy.aspx)

## 7. 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.

## Atodiad 4

### 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 wrthyhych ac yn rhoi gwybodaeth gyson i chi am ein cynnydd.

#### Cam Un – datrysiaid 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.



## Atodiad 5 Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb

### Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a'r Ddogfen Sgrinio

#### Cam 1 – Sgrinio

Pa eitem sy'n cael ei hasesu a beth yw ei phwrpas?

Rhowch ddisgrifiad o'r polisi, yr arfer neu'r ddarpariaeth sy'n cael ei hasesu gyda datganiad byr am yr hyn mae'r eitem yn ceisio'i gyflawni (ei hamcanion a'i nodau), pwy sy'n cael ei effeithio, e.e. staff, myfyrwyr, rhieni/gofalwyr, partneriaid, ac ati.

Gan ddefnyddio'r bocsys isod, ystyriwch unrhyw ganlyniadau posib ar gyfer unrhyw rai o'r nodweddion gwarchoddedig.

Os bydd unrhyw aelod o staff angen cymorth gyda deall neu weithredu'r polisi hwn, yn enwedig os yw'r rhesymau dros hyn yn gysylltiedig ag anabledd, crefydd neu gred, rhyw, ailbennu rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, beichiogrwydd neu famolaeth, oedran neu hil, dylai gysylltu â'r Uwch Swyddog: Swyddog Amrywiaeth i ddechrau, i gael cyngor.

<b>Disgrifiad o'r eitem:</b> Polisi Cwynion 2022-25
<b>Amcanion a nodau:</b> Darparu polisi cryno a theg i roi sylw i gwynion a dderbynnir am wasanaethau Grŵp NPTC gan unrhyw randdeiliad yn brydlon.
<b>Y rhai a effeithir:</b> staff, myfyrwyr, rhieni, partneriaid, cyflogwyr, y cyhoedd, contractwyr ac unrhyw randdeiliad arall

Defnyddiwch y bocsys isod i ystyried y canlyniadau posib ar gyfer nodweddion gwarchoddedig

Nodwedd Warchoddedig	Effaith bosibl – positif neu negatif a nodiadau
<b>Rhyw</b> A elwir hefyd yn rhywedd, gan olygu dyn neu fenyw	Nod y polisi yw bod yn gynhwysol i bob rhanddeiliad. Os yw grŵp penodol yn teimlo'n llai tebygol o roi gwybod am gŵyn, gallai Grŵp NPTC golli cyfleoedd i ddatrys materion

<p><b>Hil</b> Mae'n cyfeirio at Hil fel nodwedd warchoddedig. Mae'n cyfeirio at grŵp o bobl a ddiffinnir gan eu hil, eu lliw a'u cenedligrwydd (gan gynnwys dinasyddiaeth) a'u tarddiad ethnig neu genedlaethol.</p>	<p>a gwella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'r ffaith bod y polisi wedi'i gyhoeddi ac ar gael yn hwylus yn cael effaith bositif.</p>
--	---

Nodwedd Warchoddedig	Effaith bosibl – positif neu negatif a nodiadau
<p><b>Oedran</b> Os cyfeirir at hyn, mae'n cyfeirio at berson sy'n perthyn i oedran penodol (e.e. 32 oed) neu ystod o oeddrannau (e.e. 18 - 30 oed).</p>	<p>Nod y polisi yw bod yn gynhwysol i bob rhanddeiliad. Os yw grŵp penodol yn teimlo'n llai tebygol o roi gwybod am gŵyn, gallai Grŵp NPTC golli cyfleoedd i ddatrys materion a gwella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'r ffaith bod y polisi wedi'i gyhoeddi ac ar gael yn hwylus yn cael effaith positif.</p>
<p><b>Ailbennu Rhywedd</b> Y broses o drawsnewid o un rhyw i un arall</p>	
<p><b>Cyfeiriadedd Rhywiol</b> Lle mae atyniad rhywiol person tuag at ei ryw ei hun, y rhyw arall neu'r ddau ryw</p>	
<p><b>Cefydd a Chred</b> Ystyr crefydd yw'r ystyr a roddir iddo fel rheol ond mae cred yn cynnwys credoau crefyddol ac athronyddol, gan gynnwys diffyg cred (e.e. Anffyddiaeth). Yn gyffredinol, dylai cred effeithio ar eich dewisiadau mewn bywyd neu'r ffordd rydych chi'n byw er mwyn ei chynnwys yn y diffiniad.</p>	
<p><b>Beichiogrwydd a Mamolaeth</b> Beichiogrwydd yw pan rydych chi'n disgwyl babi, mae Mamolaeth yn cyfeirio at y cyfnod ar ôl y geni</p>	
<p><b>Priodas a Phartneriaeth Sifil</b> Mae priodas rhwng dau bartner a Phartneriaeth Sifil rhwng cyplau o'r un rhyw</p>	
<p><b>Anabledd</b> Unrhyw gyflwr tymor hir sy'n effeithio ar weithgarwch o ddydd i ddydd. Mae'r cyflyrau'n cynnwys nam ar y golwg neu'r clyw, nam corfforol, anabledd dysgu, iechyd meddwl, canser, HIV a Sglerosis Ymledol</p>	

Yr Iaith Gymraeg	Effaith bosibl – positif neu negatif a nodiadau
<b>Y Gymraeg</b> (nid yw'n nodwedd warchoddedig) fodd bynnag mae'n bwysig sicrhau bod yr iaith Gymraeg yn cael ei hystyried.	Mae'r polisi ar gael yn y Gymraeg ac yn Saesneg a bydd hynny'n cael effaith positif.
<b>Esboniad</b> – gweler y nodiadau uchod	
<b>Lefel blaenoriaeth C ac A:</b> uchel	

## Cam 2 – Dadansoddi

Pa ddadansoddiad cydraddoldeb sydd wedi'i gynnal ar yr eitem hon?  
 Yn seiliedig ar y broses sgrinio uchod, rhestrwch y dystiolaeth, y data neu'r ffynonellau a ddefnyddiwyd i ddadansoddi effaith yr eitem hon (cofiwch gynnwys unrhyw ddata, adroddiadau, arolygon neu ddolenni gwe a ddefnyddir yn y broses hon).

Nodweddion Gwarchoddedig	Ffynhonnell Data	Canfyddiadau
<b>Rhyw</b>		
<b>Hil</b>		
<b>Anabledd</b>		
<b>Cyfeiriadedd Rhywiol</b>		
<b>Oedran</b>		
<b>Beichiogrwydd a Mamolaeth</b>		
<b>Priodas a Phartneriaeth Sifil</b>		
<b>Crefydd a Chred</b>		



<b>Ailbennu Rhywedd</b>	
<b>Y Gymraeg</b>	Nid oes unrhyw gŵyn wedi'i chyflwyno yn y Gymraeg – bydd hyn yn cael ei fonitro fel rhan o'r adolygiad blynyddol.  Mae'r polisi'n rhoi sylw i gwynion a wnaed ac a gyfeiriwyd at y Safonau ar gyfer yr Iaith Gymraeg.

### Cam 3 – Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb

Sut cafwyd asesiad o'r effaith ar gydraddoldeb, pwy oedd yn rhan o'r penderfyniad?

<b>Y grŵp a effeithir</b>	<b>Natur yr effaith bositif a/neu negatiff neu esboniad dros ddim effaith benodol</b>
<b>Rhyw</b>	<p>Gyda'r holl nodweddion gwarchoddedig, cyfyngedig iawn yw'r data sydd gan Grŵp NPTC i'w dadansoddi mewn perthynas â'r gofrestr cwynion.</p> <p>Nid yw'r dulliau presennol ar gyfer casglu data wedi profi'n ffynhonnell ddibynadwy na chyson o wybodaeth felly rhaid llunio cynllun gweithredu i roi sylw i'r mater hwn.</p>
<b>Hil</b>	
<b>Anabledd</b>	
<b>Cyfeiriadedd Rhywiol</b>	
<b>Oedran</b>	
<b>Beichiogrwydd a Mamolaeth</b>	
<b>Priodas a Phartneriaeth Sifil</b>	
<b>Crefydd a Chred</b>	
<b>Ailbennu Rhywedd</b>	
<b>Y Gymraeg</b>	

### Cam 4 – Lliniaru a Newidiadau

Pa newidiadau sydd wedi cael eu gwneud neu sydd i gael eu gwneud yn dilyn asesu ac ymgynghori er mwyn lleihau neu ddileu effaith niweidiol?

<b>Effaith</b>	<b>Newid posibl</b>	<b>Argymhellwyd a gweithredwyd</b>

<b>Datganiad o gyfiawnhad a lliniaru lle nad oes modd osgoi effaith negatiff</b>
Amherthnasol

--

### Cam 5 – Ymgynghori

Pa ymgynghori sydd wedi digwydd? (nodwch pryd a gyda phwy)

Proses ymgynghori	Canfyddiadau
Cydbwyllgor Gwybodaeth ac Ymgynghorol	Cymeradwywyd
Bwrdd Corfforaethol	Cymeradwywyd

### Cam 6 – Cyhoeddi

Pryd fydd yr AEG yn cael ei gyhoeddi?

**Dyddiad a dull:**

Bydd yr AEG yn cael ei gyhoeddi fel atodiad i Bolisi Cwynion 2022-25

### Cam 7 – Monitro ac Adolygu

Sut bydd yr eitem hon yn cael ei hadolygu a'i monitro?

**Person arweiniol neu grŵp cyfrifol a'r dyddiadau adolygu:**

**Heather Swinnerton**

**Uwch Swyddog: Gwasanaethau Cwsmeriaid a Chydymffurfiaeth, 10.01.24**

**Llofnod y Rheolwr Asesu a'r staff eraill sy'n cwblhau AEG**

Enw (au) – prif lythrennau os gwelwch yn dda

Heather Swinnerton

Melanie Dunbar;