

Polisi Cwynion CCAUC

Os hoffech chi gael y ddogfen
hon mewn fformat hygyrch arall,
e-bostiwch info@hefcw.ac.uk.



Noddir gan
Lywodraeth Cymru
Sponsored by
Welsh Government

Cyngor Cyllido Addysg Uwch (CCAUC): Polisi Cwynion

Mae Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaeth. Ein nod yw egluro unrhyw faterion nad ydych yn sicr yn eu cylch. Os yw'n bosibl, byddwn yn cywiro unrhyw gamgymeriadau yr ydym efallai wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i roi cyn hyn. Os ydym wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn ymddiheuro ac os yw'n bosibl byddwn yn ceisio gwneud iawn am hynny. Rydym hefyd yn ceisio dysgu o'n camgymeriadau ac yn defnyddio'r wybodaeth a gawn i wella ein gwasanaethau.

1 Pryd y dylid defnyddio'r polisi hwn

Pan fyddwch yn mynegi eich pryderon neu'ch cwyn wrthym, byddwn fel arfer yn ymateb yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod. Fodd bynnag, weithiau efallai y bydd gennych hawl statudol i apelio felly, yn hytrach nag ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn egluro wrthy'ch sut i apelio. Weithiau, efallai y byddwch yn pryderu am faterion nad ni sy'n penderfynu arnynt (e.e. fframwaith cyfreithiol, cymorth i fyfyrwyr, benthyciadau, bwrsariaethau sefydliadau addysg uwch (SAUau), ac ati) a byddwn yn rhoi gwybod i chi wedyn sut mae gwneud eich pryderon yn hysbys.

Hefyd, nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r mater yn ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data. Dan yr amgylchiadau hyn, dylech gysylltu â: info@hefcw.ac.uk gan egluro natur eich cais.

Mae gan CCAUC weithdrefnau ar wahân ar gyfer delio â honiadau o anghysondeb neu amhriodoldeb ariannol, camreoli, gwastraff neu dwyll yn y sefydliadau y mae'n eu cyllido. Mae'r rhain wedi'u nodi mewn dogfen ar wahân (gweler Atodiad A am wybodaeth bellach).

Cwynion gan fyfyrwyr neu staff am eu sefydliad: Nid yw cylch gwaith CCAUC yn cynnwys bod yn rhan o anghydfod rhwng myfyrwyr neu staff a'r sefydliadau a gyllidwn (gweler Atodiad A am wybodaeth bellach).

2 Ydych chi wedi gofyn i ni eto?

Dylech roi cyfle i ni yn gyntaf i ymateb i'ch cais. Os gwnewch chi gais am wasanaeth ac nad ydych wedyn yn hapus â'n hymateb, gallwch roi gwybod am eich pryder yn y ffordd sy'n cael ei disgrifio isod.

3 Datrys anffurfiol

Os yw'n bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith yn hytrach na cheisio'u datrys yn ddiweddarach. Os oes gennych bryder, codwch ef gyda'r sawl yr ydych yn delio ag ef. Bydd ef neu hi yn ceisio datrys y mater i

chi yn y fan a'r lle. Os oes gwersi i'w dysgu o roi sylw i'ch pryder, bydd yr aelod staff yn eu dwyn i'n sylw. Os na all yr aelod staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch chi wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

4 Sut mae mynegi pryder neu gwyn yn ffurfiol

Gallwch fynegi'ch cwyn mewn unrhyw un o'r ffyrdd isod:

- Gallwch ofyn i'r sawl yr ydych mewn cysylltiad ag ef yn barod am gopi o'n Ffurflen (Atodiad B). Dywedwch wrtho eich bod am i ni ddelio â'ch pryder yn ffurfiol.
- Gallwch gysylltu â'n pwynt cyswllt canolog i gwynion ar rif ffôn 029 2085 9696 os hoffech gwyno dros y ffôn.
- Gallwch ddefnyddio'r ffurflen ar ein gwefan ar: www.hefcw.ac.uk.
- Gallwch anfon e-bost atom ar info@hefcw.ac.uk.
- Gallwch ysgrifennu llythyr i ni a'i anfon i'r cyfeiriad canlynol:

Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru
Tŷ Afon
Heol Bedwas
Bedwas
Caerffili
CF83 8WT

Ffôn: 029 2085 9696

Gwe: www.hefcw.ac.uk

E-bost: info@hefcw.ac.uk

Mae copïau o'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno ar gael yn yr iaith Gymraeg, ac ar gais ar ffurf sain, mewn print bras ac ati.

5 Delio â'ch pryder

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn (5 diwrnod gwaith) ac yn rhoi gwybod i chi sut y bwriadwn ymdrin ag ef.
- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi ac yn gweld a oes gennych unrhyw ofynion penodol - er enghraifft, os oes gennych anabledd, os oes angen cyfathrebu mewn dulliau amgen.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn ffordd agored a gonest.

- Byddwn yn gwneud yn siŵr na fyddwch yn wynebu anfantais wrth ddelio â ni yn y dyfodol am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn.

Fel arfer, dim ond os dywedwch wrthym am eich pryderon o fewn chwe mis y byddwn yn gallu edrych arnynt. Y rheswm am hyn yw ei bod yn well ymchwilio i'ch pryderon tra mae'r materion yn dal yn fyw ym meddwl pawb.

O dan amgylchiadau eithriadol efallai y gallwn edrych ar bryderon sy'n cael eu dwyn i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd rhaid i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad ydych wedi gallu dwyn eich pryder i'n sylw yn gynharach a bydd angen i ni gael gwybodaeth ddigonol am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn briodol. Ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na thair blynedd yn ôl, dim ots beth yw'r amgylchiadau.

Os ydych yn mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen eu cytundeb nhw arnom i chi weithredu ar eu rhan.

6 Beth os oes a wnelo mwy nag un corff â'r mater?

Os yw'ch cwyn yn cwmpasu mwy nag un corff (e.e. CCAUC a Llywodraeth Cymru mewn perthynas â mater gweinyddu cyllid AB), byddwn yn gweithio gyda nhw fel arfer i benderfynu pwy ddylai arwain wrth ddelio â'ch pryderon. Wedyn, rhoddir i chi enw'r sawl a fydd yn gyfrifol am gyfathrebu â chi tra ydym yn delio â'ch cwyn.

Os oes a wnelo'r gŵyn â chorff sy'n gweithio ar ein rhan (e.e. contractwyr, ymgynghorwyr ac ati.) efallai yr hoffech chi godi'r mater yn anffurfiol gyda nhw yn gyntaf. Fodd bynnag, os hoffech chi fynegi eich pryder neu'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn ymchwilio i hyn ein hunain ac yn anfon ymateb atoch.

7 Ymchwilio

7.1 Cam un – ystyriaeth gychwynnol

Byddwn yn dweud wrthy'ch pwy yr ydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu gŵyn. Os yw'ch pryder yn un syml, fel arfer byddwn yn gofyn i rywun o'r gwasanaeth ymchwilio iddo a dod yn ôl atoch. Os yw'n fwy difrifol, efallai y gofynnwn i rywun o ran arall o rywle arall o fewn CCAUC, neu mewn achosion arbennig efallai y penodwn ymchwiliwr annibynnol.

Byddwn yn cyflwyno i chi ein dealltwriaeth ni o'ch pryderon ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym pa ganlyniad yr ydych yn gobeithio'i gael.

Fel arfer bydd angen i'r sawl sy'n ystyried eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn i chi a ydych yn hapus i dderbyn hwnnw. Er enghraifft, lle'r ydych wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad. Os yw'ch cwyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, ymchwilir iddi gan Gadeirydd y Cyngor.

Byddwn yn ceisio datrys pryderon mor gyflym â phosibl a byddwn yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw'ch cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn y cyfnod hwn pam y credwn y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthy ch faint o amser yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd
- rhoi gwybod i chi pa mor bell yr ydym wedi mynd gyda'r ymchwiliad, ac yn
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi yn rheolaidd, yn cynnwys dweud wrthy ch a fydd unrhyw ddatblygiadau yn debygol o newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd hyd a lled yr ymchwiliad hwn yn dibynnu ar ba mor gymhleth a difrifol yw'r materion yr ydych wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio.

Mewn rhai achosion, efallai y gofynnwn am gael cwrdd â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfod.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau o sgysiau, llythyron, negeseuon e-bost neu beth bynnag a fydd yn berthnasol i'ch pryder neilltuol chi. Os bydd rhaid, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig â'r mater ac yn edrych ar ein polisïau ac ar unrhyw hawl gyfreithiol a chanllawiau.

7.2 Cam dau – cais am adolygiad

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb, ac nad yw'ch cwyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, gallwch ysgrifennu at y Prif Weithredwr a gofyn iddo adolygu'ch cwyn a'n hymateb.

- Bydd y Prif Weithredwr yn cydnabod eich cais am adolygiad o fewn pum diwrnod gwaith ac yn ymateb yn fanwl o fewn 15 diwrnod gwaith, neu cyn gynted â phosibl wedi hynny.
- Bydd y Prif Weithredwr bob amser yn rhoi rhesymau dros gadarnhau neu adolygu'r ymateb gwreiddiol. Ar ôl i'r Prif Weithredwr wneud ei benderfyniad, bydd yn cael ei gyfleu i chi'n ysgrifenedig a gallwch ymateb neu wneud sylwadau.
- Gall unigolion sy'n parhau i fod yn anfodlon ar benderfyniad CCAUC gyfeirio'u cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler pwynt 10 isod).

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â'r Prif Weithredwr, ac nad ydych yn fodlon ar yr ymateb a ddarparwyd gan y Cadeirydd gallwch ysgrifennu at Ysgrifennydd y Cyngor i ofyn i'r Panel Cwynion adolygu eich cwyn a'r ymateb.

- Y Panel yw proses olaf CCAUC ar gyfer delio â chwynion yn erbyn y Prif Weithredwr.
- Ni fydd y Panel yn ystyried cwyn sy'n destun achosion cyfreithiol neu y bernir ei bod yn ddibwys neu'n flinderus. Bydd y Panel yn cynnwys tri aelod: dau aelod allanol o gronfa o bobl brofiadol sy'n annibynnol o'r Cyngor, ac un aelod o'r Cyngor a fydd yn cadeirio'r Panel.
- Gall y Panel Cwynion, yn ôl disgrisiwn ei Gadeirydd, gynnal cyfarfod rhagarweiniol lle y gellir egluro gwaith papur, ystyried p'un a yw'r gŵyn yn flinderus ac ati, cyn y cyfarfod lle y caiff y gŵyn ei hystyried gan y Panel.
- Ysgrifennydd y Cyngor fydd Clerc y Panel.
- Cewch eich hysbysu o aelodaeth y Panel a bydd hawl gennych i herio'r aelodaeth, ond dim ond os oes achos da.
- Bydd Clerc y Panel yn anfon papurau sy'n gysylltiedig â'ch cwyn at aelodau'r Panel, y Prif Weithredwr a chithau o leiaf bythefnos cyn i'ch cwyn gael ei hystyried. Bydd y papurau hyn yn cynnwys eich cyflwyniad manwl eich hun o'r gŵyn.
- Bydd cyfle i chi a'r Prif Weithredwr wneud sylwadau ar gyflwyniadau'ch gilydd cyn i'r Panel eu hystyried. Rhaid derbyn y sylwadau eilaidd hyn, os bydd rhai, o leiaf bum diwrnod gwaith cyn cyfarfod y Panel er mwyn rhoi amser iddynt gael eu dosbarthu i'r Panel, y Prif Weithredwr a'ch hun. Bydd y Panel yn cyfarfod yn breifat i drafod eich cwyn ac efallai y bydd yn gofyn i gyfarfod â chi os oes angen datrys unrhyw beth.
- Gallai'r Panel gysylltu â chi neu staff CCAUC os bydd angen gwybodaeth bellach arno. Byddwch yn gallu ymateb i unrhyw

wybodaeth newydd a ddarparwyd gan staff CCAUC. Bydd eich enw, natur y gŵyn a'r dystiolaeth a ddarparwyd gennych yn cael eu trin yn gwbl gyfrinachol gan y Panel a staff CCAUC y gwnaed cwyn yn eu herbyn, oni fyddwch yn dweud fel arall.

- Bydd Clerc y Panel yn cadw cofnod o gyfarfod y Panel. Bydd penderfyniad a rhesymau'r Panel yn cael eu rhoi i chi a'r Prif Weithredwr yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith i'r cyfarfod.
- Gallai'r Panel awgrymu diwygiadau a chamu unioni i'r Prif Weithredwr / Cadeirydd; gallai hefyd awgrymu sail setliad rhyngoch chi a CCAUC.

Ni ellir gwneud unrhyw apêl arall i CCAUC yn erbyn penderfyniad y Panel. Fodd bynnag, os byddwch yn rhoi gwybodaeth ychwanegol, newydd i Clerc y Panel o fewn 20 diwrnod gwaith, bydd yn cael ei rhoi i'r Panel a bydd yn adolygu'r penderfyniad os yw'n briodol. Fel arfer, bydd gwybodaeth ychwanegol ond yn cael ei derbyn ar un achlysur ar ôl i benderfyniad gael ei wneud, a dim ond os nad oedd ar gael i chi yn ystod y gwrandawriad gwreiddiol.

Bydd unigolion nad ydynt yn fodlon ar benderfyniad CCAUC o hyd gyfeirio'u cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (gweler pwynt 10 isod).

7.3 Costau

Disgwylir i chi dalu eich costau eich hun.

8 Y canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio yn ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi'i ganfod drwy'r dull cyfathrebu yr ydych yn ei ffafrio. Os bydd rhaid, byddwn yn cynhyrchu adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os canfyddwn mai ni oedd ar fai, byddwn yn dweud wrthy ch beth a ddigwyddodd a pham. Byddwn yn dangos sut yr effeithiodd y camgymeriad arnoch chi.

Os canfyddwn fod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthy ch beth yw'r diffyg hwnnw a sut y bwriadwn newid pethau i'w rwystro rhag digwydd eto.

Os oeddem ni ar fai, byddwn bob amser yn ymddiheuro.

9 Gweithio i Wella

Os nad ydym wedi darparu gwasanaeth y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn ceisio'i ddarparu yn awr os yw hynny'n bosibl. Os ydym wedi methu â gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn ceisio cywiro hynny. Os ydych wedi bod ar eich colled oherwydd camgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio'ch rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau'n iawn. Os bu rhaid i chi dalu am wasanaeth eich hun, pan ddylech fod wedi cael gwasanaeth gennym ni, neu os oedd hawl gennych i gael cyllid na chawsoch, byddwn fel arfer yn ceisio gwneud iawn am yr hyn yr ydych wedi'i golli.

10 Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff y llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth neu wedi cael eich trin/ei drin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

- ffôn: 0300 790 0203
- y wefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

11 Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion yn bob blwyddyn yn ogystal â Manylion unrhyw gwynion difrifol.

Mae ein Cyngor hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion unwaith y flwyddyn.

Lle mae angen newid, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu sy'n nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud ac erbyn pryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau a addawyd gennym wedi cael eu gwneud.

Diweddarwyd ym mis Ebrill 2017

Dulliau unioni eraill

Mae CCAUC yn Gorff a Noddir gan Lywodraeth Cymru.
Ei adran noddi yw'r Adran Addysg a Sgiliau:
Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ
E-bost: Cymorth@cymru.gsi.gov.uk
Ffôn: Saesneg: 0300 0603300
Ffôn: Cymraeg: 0300 0604400

Honiadau sy'n ymwneud â sefydliadau addysg uwch a gyllidir gan CCAUC

Gellir cael copi o'r polisi hwn ar ein gwefan yn:
www.hefcw.ac.uk/working_with_he_providers/institutional_assurance/allegations_concerning_institutions_cy.aspx.

Cwynion gan fyfyrwyr neu staff am eu sefydliad

Nid yw cylch gwaith CCAUC yn cynnwys bod yn rhan o anghydfod rhwng myfyrwyr neu staff a'r sefydliadau a gyllidwn. Mae pwerau CCAUC i ymyrryd yn gyfyngedig fel nad yw'n ymyrryd â hunanlywodraeth sefydliadau, sydd yn gyrrff annibynnol yn gyfreithiol.

Mae gan bob sefydliad ei weithdrefnau cwyno ac apelio ei hun, yn cynnwys ynghylch materion sy'n gysylltiedig â pherfformiad academiaidd. Dylai unigolion fynd â'u cwynion yn uniongyrchol at y sefydliad o dan sylw yn unol â gweithdrefnau cwyno mewnol y sefydliad. Bydd y rhain ar gael ar ffurf copi caled gan y sefydliad a/neu ar wefan y sefydliad.

Cwynion Staff SAU

Dylai staff SAU sydd am wneud cwyn geisio cyngor drwy gynrychiolydd ei undeb. Mae gan bob sefydliad weithdrefnau cwyno a datgeliad o fudd cyhoeddus ('chwythu'r chwiban').

Cwynion Myfyrwyr

Os na fydd myfyriwr o'r farn bod y gŵyn wedi cael ei thrafod yn foddhaol ar ôl dilyn gweithdrefnau cwyno'r sefydliad, a chael llythyr 'Cwblhau Gweithdrefnau', gall gyfeirio'r mater i Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch. Gellir cael manylion pellach am gynllun annibynnol y Dyfarnwr o ran adolygu cwynion ac apeliadau myfyrwyr o:

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch
Second Floor, Abbey Gate, 57-75 Kings Road, Reading, RG1 3AB
Ffôn: 0118 959 9813
Gwefan: www.oiahe.org.uk

Pryderon am brosesau ansawdd

Prosesau Ansawdd Annigonol Cyn Ymyrryd – Mae'r ddogfen hon yn esbonio'r camau gweithredu y byddwn yn eu rhoi ar waith i roi sylw i ansawdd sydd, neu sy'n debygol o ddatblygu i fod, yn annigonol cyn gweithredu ymyriad statudol. Mae'n cymryd lle'r Gweithdrefnau Ansawdd Anfodddhaol blaenorol ar gyfer sefydliadau a reoleiddir ac yn cysylltu â'n Datganiad Pontio o Ymyriad. Y nod yw sicrhau bod buddiannau myfyrwyr, y darparwr a'r sector addysg uwch yn ehangach yn cael eu gwarchod (gweler Atodiad C cylchlythyr W16/15HE: www.hefcw.ac.uk/documents/publications/circulars/circulars_2016/W16%205HE%20Annex%20C%20Inadequate%20Quality%20Processes%20Prior%20to%20Intervention.pdf).

Mae gwefan yr Asiantaeth Sicrwydd Ansawdd (QAA) ar gyfer Addysg Uwch yn cynnwys manylion am ei phrosesau ar gyfer ymchwilio i bryderon am safonau, ansawdd a gwybodaeth academiaidd sydd ar gael i ddarparwyr addysg uwch yn y DU (www.qaa.ac.uk)

Atodiad B

Ffurflen Gwyno Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru

A: Eich Manylion chi

| | | |
|---------------------------|---------------|-------|
| Cyfenw | Enw(au) blaen | Teitl |
| Cyfeiriad a chod post: | | |
| Eich cyfeiriad e-bost: | | |
| Rhif ffôn cyswllt - dydd: | | |
| Rhif ffôn symudol: | | |

Nodwch drwy ba un o'r dulliau uchod y byddai'n well gennych i ni gysylltu â chi.

Eich gofynion: os yw'n ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth, er enghraifft os nad y Gymraeg na'r Saesneg yw eich iaith gyntaf neu os oes angen i chi gysylltu â ni mewn ffordd benodol, dywedwch wrthym os gwelwch yn dda fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

Fel arfer, y sawl sydd wedi wynebu'r broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych yn ei llenwi ar ran rhywun arall, llenwch Adran B. Cyn bwrw ymlaen i ddelio â'r gŵyn, bydd yn rhaid i ni fod yn gwbl sicr bod gennych chi'r awdurdod i weithredu ar ran yr unigolyn dan sylw.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion nhw:

Eu manylion nhw

| | |
|--|--|
| Eu henw yn llawn: | |
| Cyfeiriad a chod post: | |
| Beth yw'ch perthynas â'r person? | |
| Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar ei ran? | |

C: Eich pryder/cwyn (Os bydd angen, dylech barhau â'ch atebion i'r cwestiynau isod ar ddalen(nau) ar wahân)

1. Enw'r adran/isadran/gwasanaeth yr ydych yn cwyno amdani/amdano:
2. Beth yn eich barn chi gafodd ei wneud yn anghywir, neu na chafodd ei wneud?
3. Disgrifiwch sut yr ydych chi'n bersonol wedi dioddef neu sut yr effeithiwyd arnoch.
4. Beth yn eich barn chi ddylai gael ei wneud i gywiro pethau?
5. Pryd daethoch chi'n ymwybodol o'r broblem gyntaf?
6. A ydych eisoed wedi mynegi eich pryder wrth y staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, rhowch fanylion byr i ddweud sut a phryd y gwnaethoch hynny.
7. Os oes mwy na 6 mis (12 mis i bryderon iechyd) ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem gyntaf, rhowch y rheswm pam nad ydych wedi cwyno cyn hyn.

Os oes gennych unrhyw ddogfennau i ategu eich pryder/cwyn, rhowch nhw ynghlwm wrth y ffurflen hon.

Llofnod:

Dyddiad:

Ar ôl cwblhau'r ffurflen hon, anfonwch hi at:

Ysgrifennydd y Cyngor, Cyngor Cyllido Addysg Uwch Cymru, Tŷ Afon, Heol Bedwas, Bedwas, Caerffili, CF38 8WT

Neu e-bostiwch: info@hefcw.ac.uk.