



Llywodraeth Cymru
Welsh Government



RHEOLI CWYNION

Canllawiau Arferion Da
ar gyfer Colegau Addysg Bellach
a Darparwyr Dysgu Seiliedig ar Waith

Nod y canllawiau arferion da hyn yw cynnig cymorth ac arweiniad i golegau Addysg Bellach a darparwyr Dysgu Seiliedig ar Waith ynghylch sut i wella eu ffocws ar gwsmeriaid, a rheoli, adrodd a diffinio cwynion. Efallai y bydd darparwyr Dysgu Oedolion yn y Gymuned hefyd am ddilyn y canllawiau hyn.

CYNNWYS

3

Rhagair gan y
gweinidog

4

Cwmpas a
phwmpas

5

Rhaglenni
addysg uwch

6

Trefniadau
consortïwm,
masnachfrait ac
is-gontractio

6

Llais y
dysgwyr

7

Diffiniad o
gŵyn

8

Polisi
cwyno

9

Rôl y
Swyddog
Cwynion
Penodedig

10-16

Y weithdrefn
delio â
chŵynion

17

Dogfennau
cofnodi ac
adrodd

18

Datblygu
staff

19

Atodiad 1
Siart Llif Polisi

20

Atodiad 2
Canllaw Cyflym i
Ddysgwyr

RHAGAIR GAN Y GWEINIDOG



“ Rydym am i bob dysgwr, ym mhob cymuned yng Nghymru, gael mynediad i addysgu, dysgu a hyfforddiant rhagorol sy’n eu hysbrydoli i gyflawni a gwneud cynnydd.”

Rydym am i bob dysgwr, ym mhob cymuned yng Nghymru, gael mynediad i addysgu, dysgu a hyfforddiant rhagorol sy’n eu hysbrydoli i gyflawni a gwneud cynnydd. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i ddarparwyr dysgu ddefnyddio’r holl wybodaeth sydd ar gael iddynt er mwyn mynd ati’n systematig i nodi meysydd i’w gwella. Mae cwynion yn ffynhonnell werthfawr i ddarparwyr gael gwybodaeth yn rhwydd.

Datblygwyd y canllawiau hyn gyda, ac ar gyfer, y sector Addysg Bellach mewn ymateb i adolygiad thematig o weithdrefnau cwyno AB, a gynhaliwyd gan Estyn yn 2014/15.

Mae hefyd yn adlewyrchu argymhellion blaenorol ar gŵynion a wnaed gan Undeb Cenedlaethol y Myfyrwyr (UCM) Cymru.

Canfu adolygiad Estyn fod gan bob sefydliad weithdrefnau cwyno, a’u bod yn olrhain ac yn adrodd ar gŵynion. Fodd bynnag, roedd y gweithdrefnau yn amrywio gormod rhwng sefydliadau ac ni châi gwybodaeth o’r cwynion ei defnyddio’n ddigon effeithiol i ysgogi gwelliannau.

Mae’r canllawiau hyn yn ceisio helpu darparwyr unigol i werthuso a gwella eu gweithdrefnau cwyno presennol, a sicrhau mwy o gysondeb yn y ffordd y mae cwynion yn cael eu trin ar draws y sector ôl-16, er mwyn i’r dysgwyr fedru disgwyl yr un lefel o wasanaeth ble bynnag y byddant yn dewis astudio a dysgu. Bydd gweithdrefn gwyno effeithiol yn dangos bod adborth wir yn cael ei groesawu, ei werthfawrogi, a’i gymryd o ddifrif, waeth beth fo’i natur.

Lluniwyd y canllawiau hyn gan rwydwaith y Gwasanaethau Myfyrwyr, gan dynnu ar yr arferion gorau sy’n bodoli eisoes yn y sector. Hoffwn fynegi fy niolch diffuant i’r rhwydwaith ac i bawb sydd wedi rhoi cyngor, adborth a her wrth ddatblygu’r canllawiau. Rwyf hefyd yn ddiolchgar i UCM Cymru ac Estyn am eu cyngor arbenigol wrth ddatblygu’r canllawiau hyn. Rwyf yn gobeithio y byddant yn berthnasol, yn ymarferol ac yn ddefnyddiol i chi, a byddem yn croesawu eich barn am y cynnwys.

Alun Davies AC

Gweinidog y Gymraeg a Dysgu Gydol Oes

CWMPAS A PHWRPAS

Mae'r canllawiau hyn yn berthnasol i gŵynion gan ddysgwyr, rhieni, defnyddwyr gwasanaeth ac aelodau o'r cyhoedd. Rydym wedi mabwysiadu'r diffiniad canlynol o gŵyn:

Cwyn yw mynegiant o anfodlonrwydd gan un person neu fwy ynghylch gweithred, neu ddiffyg gweithred, ar ran y darparwr, neu am safon y gwasanaeth, sydd wedi cael effaith negyddol ar brofiad yr achwynydd.

(Wedi'i addasu o 'FE Model Complaints Handling Procedure for Scotland' gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban).

Amcan y cyhoeddiad hwn yw darparu canllawiau arferion da i'r sector Addysg Bellach a Dysgu Seiliedig ar Waith. Efallai y bydd darparwyr Dysgu Oedolion yn y Gymuned hefyd am ddilyn y canllawiau hyn.

Mae'r canllawiau yn cydnabod yr arferion da sydd eisoes yn bodoli ym mholisiau, prosesau a gweithdrefnau cwyno presennol y sector. Nid yw'r canllawiau yn orchmynnol, ond byddant yn rhoi modd i ddarparwyr adfyfrio ar eu dull o weithredu, a gwella eu harferion o ganlyniad i hynny. Maent yn nodi sut y dylid trin cwynion difrifol a rhai nad ydynt yn ddifrifol, gan ddarparu model i werthuso cwynion er mwyn gwella ar y darparu gwasanaeth.

Lluniwyd y canllawiau hyn gan ymarferwyr mewn cydweithrediad â dysgwyr, UCM Cymru ac wrth ystyried adroddiad thematig Estyn, 'Pa mor dda y mae sefydliadau addysg bellach yn rheoli cwynion gan ddysgwyr'. Bydd y canllawiau hyn yn cynorthwyo staff sydd â chyfrifoldeb am ddelio â chŵynion. Eu nod yw dangos dulliau priodol o ddatrys problemau yn llwyddiannus ar y cyfle cyntaf, gan nodi pwysigrwydd monitro a dadansoddi data cwynion er mwyn adnabod themâu cyson a'r achosion sylfaenol. Bydd hyn yn galluogi sefydliadau i fynd i'r afael â phryderon cwsmeriaid yn brydlon a gall atal sefyllfaoedd tebyg rhag digwydd yn y dyfodol, trwy ddysgu o brofiad. Mewn rhai achosion, bydd angen i sefydliadau gael eu cyngor cyfreithiol annibynnol eu hunain, ac nid yw'r arweiniad hwn wedi'i fwriadu i gymryd lle cyngor o'r fath.

Cydnabyddir bod cwynion yn cynnig gwybodaeth werthfawr y gall darparwyr ôl-16 ei defnyddio i wella bodlonrwydd cwsmeriaid. Mae cwynion yn rhoi modd uniongyrchol i staff weld safbwyntiau a phrofiadau cwsmeriaid, gan hefyd dynnu sylw at broblemau na fyddai staff o bosibl yn eu gweld. O'u trin yn dda, gall cwynion roi hyder i gwsmeriaid y bydd y materion a godir yn cael y sylw priodol. Argymhellir bod darparwyr yn adolygu eu polisiau yn unol â'r canllawiau hyn er mwyn sicrhau cysondeb ar draws sectorau.

Mae'n hanfodol bwysig fod pob darparwr yn dangos yr ysfa i ddatrys unrhyw gŵyn ar y cam cynharaf posibl er bodlonrwydd rhesymol yr achwynydd.

RHAGLENNI ADDYSG UWCH

Mae'n rhaid i ddarparwyr Addysg Uwch (AU) gofrestru â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol (OIA).

O ran cwynion am unrhyw agwedd ar raglen freiniol AU neu a ariennir yn uniongyrchol gan AU, dylid delio â'r cwynion hynny yn y lle cyntaf o dan bolisi cwynion y sefydliad AB. Os na chânt eu datrys, dylid mynd â'r gŵyn yn ei blaen i'r corff dyfarnu/sefydliad AU unigol a fydd yn dilyn eu trefn gwyno eu hunain. Os bydd yr achwynydd yn dal yn anfodlon, rhaid i'r darparwr AU roi hysbysiad "cwblhau gweithdrefnau", a hynny'n galluogi'r achwynydd i fynd at yr OIA ar gyfer Addysg Uwch:

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch/ Office of the Independent Adjudicator for Higher Education
Yr Ail Lawr/Second Floor
Abbey Gate
57 – 75 King's Road
Reading
RG1 3AB.
0118 959 9813
enquiries@oiahe.org.uk
www.oiahe.org.uk

Dylid cynnwys datganiad addas ym mholisi cwynion sefydliad, er enghraifft:

“Dylai cwynion mewn perthynas â rhaglenni Addysg Uwch a redir gan y coleg yn gyntaf ddefnyddio gweithdrefn gwyno'r coleg. Os ydych yn dal yn anfodlon ar ôl hyn, dylid codi eich cwyn â'r brifysgol neu gorff dyfarnu a fydd yn dilyn eu gweithdrefn gwyno eu hunain. Os ydych yn dal yn anfodlon, gallwch wedyn gysylltu â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch.”

TREFNIADAU CONSORTIWM, MASNACHFRAINT AC IS-GONTRACTIO

Dylid delio â chwynion trwy broses gwyno a gweithdrefnau sicrhau ansawdd y darparwr unigol. Mae'n hanfodol bod penderfyniadau, yn ogystal â nifer, patrwm a themâu'r cwynion sy'n berthnasol i'r bartneriaeth, yn cael eu hadrodd yn ôl i'r darparwr arweiniol, i gael eu cynnwys ym mhroses gyffredinol monitro cwynion.

LLAIS Y DYSGWYR

Mae darparwyr wedi ymrwymo i ddarparu profiad o ansawdd uchel i bob dysgwr. Dylai darparwyr annog dysgwyr i roi gwybod am unrhyw agweddau sy'n peri pryder neu sydd angen eu gwella trwy'r canlynol:

- Tro dysgu (learning walks)
- Cyfarfodydd llais y dysgwyr
- Holiaduron i ddysgwyr
- Tiwtorialau
- Cynrychiolwyr y dysgwyr ar bwyllgorau rheoli
- Cynghorau Dysgwyr ac Undebau Myfyrwyr
- Cyfarfodydd timau cyrsiau.

Er bod y gweithgareddau hyn yn helpu staff i wrando ac i ymateb i anghenion dysgwyr, bydd unigolion neu grwpiau weithiau am godi cwyn. Mae'r cwynion hyn hefyd yn ffynhonnell werthfawr i gael gwybodaeth, ac o'u trin yn gywir, dylent arwain at wella ansawdd y ddarpariaeth.

Dylid eu dadansoddi ochr yn ochr â mathau eraill o adborth myfyrwyr yn eich adroddiadau hunanasesu, yn ogystal â'u defnyddio, lle y bo'n briodol, mewn cyfarfodydd cynllunio gweithredu rhwng staff a myfyrwyr i nodi meysydd i'w datblygu neu eu gwella.

Ar ben hynny, dylech ddefnyddio eich strwythurau llais y dysgwyr i gasglu barn dysgwyr am y broses delio â chwynion. Bydd hyn yn eich helpu i arfarnu pa mor dda y mae'r broses yn gweithio, a oes gan ddysgwyr hyder yn y modd y mae cwynion yn cael eu trin yn eich sefydliad, a gweld unrhyw le sydd angen gwelliannau.

DIFFINIAD O GŴYN

Cwyn yw:

Mynegiant o anfonlonrwydd gan un person neu fwy ynghylch gweithred, neu ddiffyg gweithred, ar ran y darparwr, neu am safon y gwasanaeth, sydd wedi cael effaith negyddol ar brofiad yr achwynydd.

(Wedi'i addasu o 'FE Model Complaints Handling Procedure for Scotland' gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban).

Nid cwyn yw:

- cais cyffredin tro cyntaf am wasanaeth
- cais am wybodaeth neu esboniad ynghylch polisi neu arfer
- anghytuno â barn academiaidd/penderfyniad asesu
- cais am iawndal oddi wrth y darparwr
- materion sydd yn y llys neu eisoes wedi cael eu clywed gan lys neu dribiwnlys
- anghytuno â phenderfyniad lle mae hawl i apelio yn bodoli, er enghraifft, y broses apeliadau academiaidd
- cais am wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data a'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth
- cwyn gyflogaeth gan aelod o'r staff
- ymgais i ailagor neu ailystyried cwyn sydd wedi dod i ben neu y cafwyd penderfyniad terfynol arni (oni bai fod tystiolaeth newydd wedi dod i'r amlwg neu os na ddilynwyd y broses gwyno).

Pan nad yw dysgwr, defnyddiwr gwasanaeth neu aelod o'r cyhoedd yn dymuno gwneud cwyn ond yn hytrach am fynegi anfonlonrwydd, dylid cofnodi eu pryder er mwyn gallu gwella'r gwasanaeth.

Dylai darparwyr ddefnyddio disgresiwn o ran pryd y dylid troi mynegiant o anfonlonrwydd yn gŵyn.

Ni ddylai'r drefn gwyno ddiystyrru deddfwriaeth, polisiau neu arferion sydd eisoes ar waith i ddelio â materion penodol. Dylid felly gyfeirio cwsmeriaid at y gweithdrefnau mwyaf priodol i ymdrin â'r mater e.e. iaith Gymraeg, diogelu, sicrhau ansawdd, iechyd a diogelwch.

POLISI CWYNO

Mae'r arweiniad hwn yn awgrymu fframwaith o safonau gofynnol ar gyfer polisi cwyno. Bydd angen i chi ddatblygu'r manylion penodol i adlewyrchu eich strwythurau, polisïau a phrosesau sefydliadol eich hun. Dylai'r polisi cwyno gysylltu â pholisïau eraill y sefydliad, deddfwriaeth a chyrff allanol.

Datganiad cyffredinol

Dylai eich polisi cwyno ddechrau gyda datganiad cyffredinol sy'n cyflwyno gweithdrefnau delio â chwynion, amcanion allweddol, buddion a gofynion. Gallai enghraifft dda fod fel a ganlyn:

Ein nod yw cynnig gwasanaeth o safon uchel i chi ym mhob agwedd ar ein darpariaeth.

Rydym yn ymdrechu i gynnig y gwasanaeth gorau posibl. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod bod pethau weithiau yn gallu mynd o chwith, a phan fydd hynny'n digwydd, hoffem wybod am y peth er mwyn ei wneud yn iawn. Rydym wedi ymrwymo i gymryd camau cyflym i sicrhau ein bod yn cyflawni ein nod o gynnig gwasanaeth o ansawdd uchel. Nod y weithdrefn gwyno yw rhoi ymateb cyflym, ond trylwyr, sy'n ateb eich pryderon yn briodol i chi.

Bob blwyddyn rydym yn adolygu natur a nifer yr holl gwynion a ddaw i law. Mae monitro ac adolygu cwynion yn cyfrannu at ein proses hunanasesu sy'n arwain at well ansawdd gwasanaeth.

Mae polisi priodol:

- Yn diffinio natur y gwyn
- Yn dangos trefn sy'n hygyrch, eglur, cymesur, a rhesymol
- Yn deg, gan gydnabod annibyniaeth a chyfrinachedd
- Yn cynnwys y dysgwyr ac yn sicrhau adborth iddynt
- Yn gwella profiad y cwsmer
- Yn cyflwyno amserlenni ar gyfer datrys cwynion a rhoi adborth
- Yn diffinio pwy gaiff gwyno a'r hyn y gallant gwyno amdano
- Yn disgrifio sut i fynegi pryder neu gwyn
- Yn nodi pa gymorth sydd ar gael i'r achwynydd
- Yn disgrifio gweithdrefn delio â chwynion y sefydliad
- Yn dangos y broses mewn siart llif clir (gweler Atodiad 1)
- Yn disgrifio sut caiff cwynion blinderus a dienw eu trin
- Yn diffinio rôl y Swyddog Cwynion Penodedig (DCO)
- Yn amlinellu proses apelio
- Yn dangos gweithdrefnau monitro ac adrodd
- Yn hygyrch ac ar gael i ddysgwyr.

RÔL Y SWYDDOG CWYNION PENODEDIG

Dylai fod gennych unigolyn hyfforddedig a bennwyd i fod yn Swyddog Cwynion Penodedig (DCO) a'r person hwn sy'n gyfrifol am ddelio'n briodol â phob cwyn.

Rôl y DCO yw sicrhau bod problemau yn cael eu datrys mor gyflym ag y bo modd yn unol â pholisi cwyno eich sefydliad. Mae'n arfer da i'r DCO geisio sefydlu ar y cychwyn pa benderfyniad fyddai'n bodloni'r achwynnydd(wyr) yn y pen draw.

Dylai'r DCO fod:

- Â statws digon uchel yn y sefydliad i sicrhau mynd drwy'r holl brosesau, ac i ffurfio barn a phenderfyniadau yn ôl yr angen o ran sut orau i drin amgylchiadau unigol;
- Yn annibynnol ac yn ddiduedd heb unrhyw ddiddordeb personol yn y canlyniad;
- Â'r awdurdod i weithredu a phenodi swyddog ymchwilio (SY), a ddylai hefyd fod yn annibynnol ac yn ddiduedd;
- Yn gallu dod i unrhyw gasgliadau a gallu adnabod ac ymateb i unrhyw themâu sy'n codi o gŵynion. Mae hyn yn golygu edrych o dan yr wyneb i geisio adnabod gwraidd y broblem;
- Yn gyfrifol am fonitro ac adrodd ar yr holl gŵynion a dderbyniwyd a rhoi adborth i ddysgwyr, staff a'r corff llywodraethu;
- Yn gallu codi ymwybyddiaeth am y broses gwyno a'r trefniadau atgyfeirio ar draws y sefydliad;
- Yn cyflwyno adroddiad blynyddol i'r corff llywodraethu sy'n amlinellu gwybodaeth briodol ac yn cynnwys argymhellion sy'n codi o ganfyddiadau (gan gynnwys yr holl gŵynion, boed iddynt gael eu cadarnhau ai peidio);
- Yn meithrin ac yn annog hyfforddiant addas ar gyfer dysgwyr a staff gan yr adrannau priodol ar draws y sefydliad;
- Yn sicrhau bod y mater yn cael ei atgyfeirio'n briodol, yn cael ei drin yn unol ag unrhyw ofynion statudol perthnasol, ac o dan y polisi perthnasol e.e. safonau iaith Gymraeg, lechyd a Diogelwch, Diogelu/Atal ac ati.

Y WEITHDREFN DELIO Â CHŴYNION

Hygyrchedd

Dylech sicrhau bod pob ymgeisydd, dysgwr a defnyddiwr gwasanaeth yn cael eu hysbysu am y weithdrefn gwyno ac yn rhesymol yn gallu cael gafael arni a'i deall.

Dylai'r weithdrefn gwyno fod ar gael ac yn rhwydd mynd ati i bawb trwy eich gwefan a thrwy lwybrau eraill a allai gynnwys apiau cymorth, pyrth dysgwyr/staff neu amgylcheddau dysgu rhithwir (VLEs), llawlyfrau myfyrwyr neu gwrs, dyddiaduron, yn ogystal â chyfeirio ati yn yr holl ddeunydd sy'n hyrwyddo darpariaeth ac/neu wasanaethau. Dylid sicrhau bod y llefydd/dulliau cael gafael ar y weithdrefn yn hysbys i'r holl ddysgwyr, staff a chwsmeriaid.

Dylid trefnu fod y gweithdrefnau cwyno ar gael ar y pwynt cyswllt cyntaf â'r sefydliad, boed hynny wrth wneud ymholiad, ymgeisio am le, cyfweliad, ymsefydlu, cofrestru neu wrth ddefnyddio gwasanaethau. Fel rheol, dylid rhoi gwybod i gwsmeriaid sy'n talu am wasanaethau (er enghraifft salon hyfforddi, cyfleusterau arlwygo ac adnoddau chwaraeon) am y weithdrefn gwyno cyn iddynt ddefnyddio'r gwasanaeth.

Dylai'r iaith a ddefnyddir yn y canllawiau cwyno fod yn syml ac yn hawdd ei deall. Rhaid gwneud yn glir i'r darllenydd beth yw cwyn a beth nad yw'n gŵyn. Yn ogystal, mae'n arfer da cyhoeddi fersiwn 'hawdd ei ddarllen' i ddysgwyr sydd ag anawsterau dysgu ac anabledau, lefelau llythrennedd is a'r rhai hynny nad ydynt yn siarad Saesneg neu Gymraeg fel mamiaith.

Dull Haenog a Diffiniad o Gŵyn

Mae bron pob arweiniad ynghylch cwynion yn ffafrio model sydd â thair haen iddo i ddelio â chŵynion. Mae hyn yn cynnwys prif egwyddor o ddatrys cyflym ar y rheng flaen. Gall unrhyw aelod o staff dderbyn a datrys cwynion; fodd bynnag, dylid adrodd fel mater o drefn am achosion i'r DCO er mwyn gallu cadw cofnod priodol yn ganolog. Mae rhai darparwyr yn defnyddio system logio electronig i gofnodi cwynion.

CAM 1

Datrys ar y rheng flaen (Ddim yn Ddifrifol, Risg Isel, Proffil Isel)

Ar gyfer materion pan fo amgylchiadau yn rhai syml a gellir eu datrys yn hawdd, yn gofyn am ymchwiliad bychan os o gwbl.

CAM 2

Ymchwilio (Mwy Difrifol, Risg Uchel, Proffil Uchel)

Ar gyfer materion nad ydynt wedi'u datrys ar y rheng flaen neu sy'n gymhleth neu'n 'risg uchel' ac angen ymchwiliad neu atgyfeiriad pellach o dan bolisi arall.

CAM 3

Apelio

Ar gyfer materion nad ydynt wedi'u datrys i foddhad rhesymol yr achwynydd.

Categoreiddio Cwynion

CAM 1 – DATRYS AR Y RHENG FLAEN (DDIM YN DDIFRIFOL, RISG ISEL, PROFFIL ISEL)

Yn yr amgylchiadau hyn, y nod yw sicrhau ateb cyflym i'r broblem a godwyd heb ei hatgyfeirio neu fynd drwy broses feichus, o fewn pum diwrnod gwaith fan pellaf.

Gall unrhyw aelod o staff dderbyn a datrys cwynion yn y cam hwn, cyn belled ag nad ydynt yn destun y gŵyn. Os ydynt yn destun y gŵyn, rhaid iddynt gyfeirio'r mater at aelod priodol arall o staff.

Gellir gwneud cwynion Cam 1 wyneb yn wyneb, dros y ffôn, drwy e-bost, ar-lein, neu gan rywun sy'n gweithredu ar ran yr achwynydd. Dylid gwneud pob ymdrech i ddatrys y mater mor agos â phosibl at y pwynt cyswllt cyntaf.

Ar ôl derbyn cwyn, mae'n bwysig sefydlu'r canlynol cyn gynted ag y bo modd:

- union natur y gŵyn
- pa ganlyniad y mae'r achwynydd am ei gael
- a allwch chi roi'r canlyniad a ddymuna'r achwynydd ai peidio
- os na allwch ddatrys y gŵyn, a oes unrhyw un arall sy'n gallu ar y cam hwn?
ac os nad oes:
- a ddylid mynd â'r gŵyn i Gam 2.

Dylai'r aelod o staff a dderbyniodd y gŵyn hysbysu'r DCO am y manylion er mwyn eu cofnodi ar gyfer eu dadansoddi ac i fonitro themâu sy'n codi'n aml, yn ogystal â gwella gwasanaethau. Arfer da yw defnyddio proforma safonol, cronfa ddata neu system logio er mwyn sicrhau cofnodi cywir a chyson.

Mewn gwirionedd, dylai fod yn bosibl datrys y rhan fwyaf o gŵynion ar y rheng flaen yn llawer cyflymach na'r pum diwrnod gwaith a ganiateir, fodd bynnag o dan amgylchiadau eithriadol efallai y bydd angen estyniad e.e. os yw staff yn absennol. Dylai'r DCO awdurdodi estyniadau, a hynny'n unig os ydynt yn credu y bydd yn arwain at benderfyniad rheng flaen, a hysbysu'r achwynydd am y newid i'r amserlen. Ni ddylai hyn fod yn fwy na deg diwrnod gwaith.

GALLAI CWYNION A CHANLYNIADAU CAM 1 GYNNWYS:

CWYN	CANLYNIAD
Mae dysgwr yn cwyno bod ei gwrs wedi'i ganslo heb rybudd.	Mae'r aelod o staff a dderbyniodd y gŵyn yn ymddiheuro yn y fan a'r lle ac yn ad-dalu ar unwaith. Maent wedyn yn rhoi'r manylion i'r DCO i'w cofnodi.
Mae dysgwr yn cwyno am ansawdd y pryd bwyd y mae hi newydd ei brynu yn y ffreutur.	Mae'r aelod o staff a dderbyniodd y gŵyn yn ymddiheuro yn y fan a'r lle ac yn ad-dalu ar unwaith. Maent wedyn yn rhoi'r manylion i'r DCO i'w cofnodi.
Mae un o'r trigolion cyfagos yn ysgrifennu i gwyno am ddysgwyr yn gollwng sbwriel yn ei gardd.	Mae aelod priodol o'r staff yn rhoi sylw i'r mater ar unwaith, yn trefnu clirio'r sbwriel ac yn cydlynu monitro'r ardal. Maent wedyn yn ysgrifennu at yr achwynydd yn ymddiheuro am y taflu sbwriel, ac yn esbonio pa gamau a gymerwyd ganddynt. Maent wedyn yn rhoi'r manylion i'r DCO i'w cofnodi.

Os na ellir datrys pethau yn gyflym, neu os ydynt yn digwydd yn rheolaidd, yna dylid dechrau ar Ymchwiliad Cam 2.

CAM 2: YMCHWILIO (MWY DIFRIFOL, RISG UCHEL, PROFFIL UCHEL)

Gall hon fod yn sefyllfa na chafodd ei datrys yn ystod Cam 1, mae'n fwy cymhleth a rhaid ystyried ymhellach cyn rhoi ateb neu gael cyfaddawd. Pan nodir bod cwyn sy'n risg arbennig o uchel, neu'n broffil uchel, er y dylid yn dal ei rheoli drwy'r drefn gwyno, mae'n arfer da hefyd hysbysu uwch swyddog neu'r Pennaeth i roi gwybod iddynt am unrhyw gynnydd.

Dylai darparwyr ddefnyddio model addas i asesu risg.

Mae'n llawer haws ymchwilio i gŵynion pan fydd pethau'n dal yn fyw yng nghof pobl; felly argymhellir eich bod ond yn ystyried cwynion sydd wedi codi yn ystod y 6 mis diwethaf. Fodd bynnag, efallai y penderfynwch ystyried cwyn y tu hwnt i'r cyfnod hwn os ceir rheswm dilys pam nad oedd yr achwynydd wedi codi'r mater yn gynt, neu os gwnaed cwyn ond na chafodd ei nodi a'i thrin fel cwyn ffurfiol.

I arddangos arfer da, dylai'r DCO benodi swyddog ymchwilio (SY) annibynnol a fydd yn gwneud y canlynol:

- cofnodi manylion y gŵyn ar y system gŵynion
- cydnabod y gŵyn, fel arfer o fewn pum diwrnod gwaith o'i derbyn
- sicrhau cynnal ymchwiliad trylwyr i'r gŵyn a'i bod yn cael ei datrys mor gyflym â phosibl, fel arfer o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn
- cwrdd â'r achwynydd er mwyn iddynt gael cyfle i fynegi eu pryderon yn llawn a'r canlyniad yr hoffent ei weld
- cwrdd ag unrhyw aelodau perthnasol o staff a thystion i drafod manylion y gŵyn o'u safbwynt nhw
- rhoi gwybod i'r achwynydd beth sy'n digwydd ym mhob cam
- rhoi gwybod i'r achwynydd am unrhyw newid i'r amserlen e.e. os ystyrir bod cyfryngu (mediation) yn briodol efallai y bydd angen newid y terfynau amser
- hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig am y canlyniad, gan esbonio sut a pham y daethant i'w penderfyniadau a rhoi manylion am y broses apelio.

Gallai cwynion a ddiffinnir i fod yn rhai o risg uchel neu uchel eu proffil gynnwys:

- honiad o lygredd yn erbyn gweithiwr cyflogedig
- honiad o esgeuluso dyletswydd gan weithiwr cyflogedig
- honiad anaf personol sydd wedi analluogi cwsmer
- risg sydd o bosibl yn sylweddol i weithrediadau'r darparwr
- hawliad o wahaniaethu gan roi ystyriaeth briodol i'r nodweddion gwarchodedig a nodir yn adran 149(7) Deddf Cydraddoldeb 2010
- honiad o niwed neu gamdriniaeth sylweddol, neu pan amheuir y gall rhywun ddioddef niwed mawr
- methiant difrifol yn y gwasanaeth, er enghraifft, oedi mawr yn y darparu gwasanaeth, neu fethu â'i ddarparu yn gyson
- diddordeb mawr a pharhaus gan y wasg.

Nid yw'r rhestr hon yn gyflawn o gwbl, ac wrth lunio eich polisiau a'ch gweithdrefnau eich hunain, efallai y byddwch yn dymuno rhoi mwy o enghreifftiau o gŵynion risg/proffil uchel, neu roi mwy o arweiniad arnynt.

Yr un fath â chŵynion Cam 1, mae'n bwysig sefydlu ar y cychwyn:

- union natur y gŵyn
- pa ganlyniad y mae'r achwynydd am ei gael; ac
- a yw hyn yn realistig ac/neu yn gyraeddadwy.

Mae'n bwysig sylweddoli y gallai'r achwynydd fod wedi colli ffydd a hyder yn y sefydliad, ac nad yw rhywun y mae'r sefydliad yn credu sy'n annibynnol efallai yn cael ei ystyried felly gan yr achwynydd. O'r herwydd, mae angen i'r sefydliad roi sicrwydd i'r achwynydd na fydd cyflwyno cwyn yn eu rhoi dan anfantaïs mewn unrhyw ffordd, ac y bydd y gŵyn yn cael ei chymryd o ddifrif a'i hymchwilio'n drylwyr heb wneud unrhyw ragdybiaethau neu ragweld y canlyniad.

Mae hefyd yn bwysig rheoli disgwyliadau; os nad yw'r canlyniad y mae'r achwynydd yn gobeithio ei gael yn realistig nac yn gyraeddadwy, dylech roi gwybod iddynt cyn gynted ag y bo modd.

Byddai'n fwy priodol ystyried rhai materion dan brosesau eraill yn hytrach nag o dan y Weithdrefn Gwyno. Er enghraifft:

- pryder am benderfyniad a wnaed gan gorff academiaidd ynghylch dilynant myfyrwyr, asesu academiaidd a dyfarniadau
- anfodlonrwydd ynghylch canlyniad proses ddisgyblu neu gamymddwyn academiaidd
- pryder am benderfyniad a wnaed o dan reoliadau penodol eraill, megis addasrwydd i ymarfer
- materion yn ymwneud â Chyllid Myfyrwyr Cymru (SFW), sydd â'i weithdrefnau cwyno ei hunan.

Dylai cwynion sy'n ymwneud â materion diogelu, datgelu materion o fudd i'r cyhoedd, pryderon difrifol megis twyll honedig, camweinyddu neu weithgareddau anghyfreithlon gael eu hanfon i'r DCO ar unwaith er mwyn eu hatgyfeirio o dan y polisi priodol a'u hatgyfeirio at yr Uwch Swyddog Dynodedig priodol megis Pennaeth Cynorthwyol, Swyddog Diogelu Arweiniol neu'r Swyddog Llywodraethu.

Yn dilyn ymchwiliad cychwynnol, dylid delio â chŵynion am ymddygiad aelod o staff yn unol â gweithdrefnau adnoddau dynol y darparwr, os yw hynny'n briodol. Dylid rhoi gwybod i'r achwynydd bod y mater yn cael sylw ac wedi'i symud yn ei flaen, ond ni ddylid dweud sut.

Trin Cwynion Dienw

Mae eu holl gwsmeriaid ac adborth yn werthfawr i ddarparwyr, ac mae hyn yn golygu y bydd pob cwyn, gan gynnwys rhai a gyflwynwyd yn ddienw, yn cael eu trin yn briodol a chatau yn cael eu cymryd i'w hystyried ymhellach, lle bynnag y bo'n bosibl gwneud hynny. Mewn egwyddor bydd darparwyr yn ystyried cwyn dienw os yw'n rhoi digon o wybodaeth i roi modd gwneud ymholiadau pellach. Os nad oes digon o wybodaeth ar gael, caiff y gŵyn ei chofnodi ac ni chymerir unrhyw gamau pellach. Dylai'r DCO gofnodi'n glir unrhyw benderfyniad i beidio ag ymchwilio i gŵyn dienw a, lle bo modd, dylai'r penderfyniad fod yn seiliedig ar feini prawf a ddiffiniwyd ymlaen llaw. Os bydd cwyn dienw yn cynnwys honiadau difrifol dylid ei chyfeirio at yr uwch swyddog dynodedig perthnasol (DSP).

Cwynion Blinderus

Bydd y DCO yn rhoi cyngor i achwynwyr os teimlir bod natur neu nifer y cwynion a wneir ganddynt yn cael eu hystyried yn flinderus (vexatious). Bydd y DCO yn gofyn cyngor ynghylch y penderfyniad hwn gan uwch swyddog fel y bo'n briodol. Gellir diffinio cwyn flinderus fel 'defnydd amlwg, amhriodol, na ellir ei gyfiawnhau, neu anghywir o weithdrefn ffurfiol'.

Gall cwynion blinderus fod fel a ganlyn:

- Rhai lle mae'r dystiolaeth yn dangos dal dig personol, am ba bynnag reswm, a bod yr achwynydd yn targedu eu gohebiaeth tuag at aelod penodol o staff y mae ganddynt elyniaeth bersonol yn eu herbyn
- Lle ceir dyfalbarhad afresymol i geisio ailagor mater sydd eisoes wedi cael sylw ac wedi'i gwblhau
- Rhai sy'n defnyddio iaith ymosodol neu sarhaus (gan fynd y tu hwnt i lefel feirniadaeth y dylai darparwr neu ei staff yn rhesymol ddisgwyl ei derbyn).

Cyfryngu

Wrth ddelio â chwynion sy'n fwy cymhleth pan fo cwsmeriaid ac eraill cysylltiedig wedi ymwreiddio yn eu sefyllfa/barn, efallai y byddwch am ystyried defnyddio cyfryngu (mediation) fel ffordd i ddatrys pethau. Gallai hyn olygu defnyddio staff mewnol sydd wedi'u hyfforddi neu gyfryngwyr proffesiynol.

Yn eu polisiâu cwynion, gall darparwyr roi mwy o fanylion ynghylch pwy yn eu sefydliad a fyddai'n cynnal y cyfryngu a'i fformat. Caiff rhaglen 'Cyfryngu yn y Gweithle' gan y Gwasanaeth Cynghori, Cymodi a Chyflafareddu (ACAS) ei gydnabod yn gwrs rhagorol ac fe'i cynhelir mewn llawer o leoliadau bob mis. Gweler www.acas.org.uk/mediation i gael rhagor o wybodaeth.

Cwynion wedi'u tynnu'n ôl

Efallai yr adroddir am sefyllfaoedd ond bod y rheiny'n datrys eu hunain, neu pan na fydd yr achwynydd am fwrw ymlaen â'u cwyn. Bydd y DCO yn cymryd y camau priodol petai'r gŵyn a godwyd yn haeddu camau pellach, ei hatgyfeirio neu ymchwiliad.

Gallai camau priodol gynnwys:

CWYN	CANLYNIAD
Mae dysgwr yn cwyno nad yw eu cofrestr wedi'i farcio a allai arwain at golli taliad grant.	Yn sgil ymchwilio, gwelir bod y gofrestr wedi'i marcio cyn y cyfnod talu, ac felly mae'r dysgwr yn gollwng y gŵyn ac nid oes angen gweithredu pellach ar ran y DCO.
Mae aelod o'r cyhoedd yn codi mater difrifol ynghylch aelod o staff.	Caiff y mater ei gofnodi a dechreuir ar ymchwiliad. Mae'r achwynydd yn tynnu eu cwyn yn ôl, ond mae difrifoldeb posibl y mater yn ddigon i sbarduno gweithredu pellach ac atgyfeirio.

CAM 3 – APELIO

Os na fydd canlyniad yr ymchwiliad yng Ngham 2 yn rhesymol fodloni'r achwynydd, gallant ddewis apelio. Fodd bynnag, ystyrir yr hawl i apelio yn unig os oes tystiolaeth newydd, nad oedd ar gael ar gam cynharach, neu os yw'r achwynydd yn teimlo nad oedd yr ymchwiliad wedi'i gynnal yn deg neu'n drwyadl, ac/neu nid oedd y canlyniad yn dwyn perthynas â'r dystiolaeth. Rhaid cyflwyno apeliadau o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn yr ymateb i Ymchwiliad Cam 2. Yn y llythyr yn rhoi canlyniad y gŵyn dylid cynnwys cyfarwyddiadau ar sut i apelio a pha dystiolaeth sydd angen ei darparu.

Mae apêl yn nwylo'r pennaeth/uwch swyddog neu gynrychiolydd dynodedig y darparwr, sydd â'r hawl i ymgynghori â staff eraill ac â'r achwynydd yn ôl y gofyn.

Dylent sicrhau'r canlynol:

- bod yr holl fanylion yn cael eu cofnodi, fel yn achos cwynion Camau 1 a 2
- y cydnabyddir yr apêl o fewn pum diwrnod gwaith o'i dderbyn
- bod yr apêl yn cael ei ymchwilio a'i ddatrys yn gyflym, fel arfer o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn yr apêl
- bod yr apelydd yn cael gwybod beth sy'n digwydd drwy gydol yr ymchwiliad
- os tybir bod cyfarfod apêl yn briodol, ysgrifennu at yr apelydd gan roi wythnos o rybudd
- bod yr apelydd yn cael gwybod am unrhyw amrywio i'r terfynau amser; a
- bod yr apelydd yn cael gwybod y canlyniad yn ysgrifenedig, gan esbonio sut a pham y gwnaed penderfyniadau.

Penderfynir ar y broses apêl yn ôl yr amgylchiadau. Gallai hyn gynnwys:

- adolygiad papur o'r broses
- cyfarfod â'r achwynydd
- ystyried tystiolaeth newydd
- dulliau datrys amgen.

Cynrychiolaeth mewn cyfarfod apêl

Os bydd cyfarfod apêl yn dod yn angenrheidiol, dylid ei gynnal gan uwch swyddog annibynnol ynghyd â rheolwr priodol yn dibynnu ar yr arbenigedd sydd ei angen.

Yn ddelfrydol, dylai cyfarfod apêl ddigwydd o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn yr apêl ar adeg sy'n gyfleus i bawb perthnasol.

Dylai'r apelydd dderbyn hysbysiad am y cyfarfod apêl un wythnos ymlaen llaw. Dylid eu hysbysu bod ganddynt yr hawl i ddod â rhywun gyda hwy, e.e. cynrychiolydd undeb myfyrwyr, ffrind, aelod o'r teulu neu eiriolwr; fodd bynnag, ni chaniateir iddynt ddod â chynrychiolydd cyfreithiol.

Rhaid gwneud addasiadau rhesymol fel y bo angen e.e. pan fo'r Gymraeg/Saesneg yn ail iaith neu os nodwyd anghenion dysgu ychwanegol. Dylid cymryd nodiadau o'r cyfarfod, ac ar ddiwedd y cyfarfod bydd yr uwch swyddog yn ystyried y dystiolaeth a dod i benderfyniad. Byddant wedyn yn rhoi gwybod yn ysgrifenedig i'r apelydd am y canlyniad o fewn 10 diwrnod gwaith. Mae'r penderfyniad hwn yn derfynol ac ystyrir bod y mater wedi'i gau.

In absentia

Yn absenoldeb yr apelydd, gall panel apêl ddewis gwrando ar apêl os rhoddwyd rhybudd priodol. Rhaid cofnodi'r canfyddiadau a hysbysu'r apelydd am y canlyniad.

DOGFENNAU COFNODI AC ADRODD

Rhaid cofnodi pob cwyn yn briodol, hyd yn oed os ydynt yn ddiennw neu'n cael eu tynnu'n ôl, ynghyd â'r datrysiad, a'r cwynion i gael eu cofnodi'n ddiennw at ddibenion adrodd.

Pan dderbynnir mynegiant o anffodlonrwydd mae'n bwysig cofnodi hyn hefyd er mwyn sicrhau bod cyfle i wella gwasanaethau.

Cofnodi

Ym mhob cam, dylai'r DCO sicrhau bod y wybodaeth ganlynol wedi'i chofnodi at ddibenion adrodd:

- enw'r achwynydd
- dyddiad derbyn y gŵyn
- dyddiad ei derbyn gan y DCO
- y swyddog ymchwilio
- sut y derbyniwyd y gŵyn (mewn person, yn ysgrifenedig, dros y ffôn ac ati)
- natur y gŵyn (dylai hyn gynnwys enwau unrhyw staff cysylltiedig)
- maes/testun y gŵyn e.e. pa adran
- ym mha gam y mae'r gŵyn
- dyddiadau camau dilyniant (os yw'n berthnasol)
- camau gweithredu cysylltiedig
- canlyniad
- dyddiad cau'r achos/y gŵyn.

Adrodd

Dylai'r DCO hefyd sicrhau:

- bod penderfyniadau ynghylch cwynion diennw yn cael eu rhaeadru yn fuan i'r cyfarfodydd tîm priodol.
- y rhoddir adroddiad bob tymor i'r uwch dîm arwain/rheoli.
- y rhoddir adborth i gynghorau dysgwyr, undebau myfyrwyr ac/neu gynrychiolwyr cwrs.
- y caiff Adroddiad Blyneddol ei ystyried gan Gorff Llywodraethu'r darparwr fel y nodir yn y Cod Llywodraethu. Mae'n rhaid i'r canfyddiadau fod yn feintiol, yn ansoddol ac yn cynnwys tueddiadau/themâu generig a meysydd sy'n peri pryder, ac yn cynnwys argymhellion ar sut i ymdrin â hwy. Dylent hefyd gynnwys unrhyw wersi i'w dysgu gan y darparwr.
- bod hunanasesiadau (SARs) yn cynnwys crynodeb o'r cŵynion, tueddiadau sy'n dod i'r amlwg a sut y maent wedi llywio a gwella profiad y dysgwr.

DOGFENNAU COFNODI AC ADRODD

Dangosyddion perfformiad

Mae'n arfer da llunio dangosyddion perfformiad a all gynnwys y canlynol:

- cyfanswm nifer y cwynion a dderbyniwyd.
- nifer y cwynion a ystyriwyd ym mhob un o'r camau.
- nifer a chanran y cwynion a gwblhawyd o fewn yr amserlen briodol.
- nifer y diwrnodau gwaith ar gyfartaledd a gymerir i ddatrys cwynion Cam 2.
- nifer a chanran y cwynion lle cytunwyd ar estyniad i'r amserlen 15 diwrnod gwaith.
- canran y cwynion sy'n arwain at apêl.
- datganiad yn amlinellu newidiadau neu welliannau i wasanaethau neu weithdrefnau o ganlyniad i wersi a ddysgwyd o gŵynion.
- mesurau i asesu bodlonrwydd achwynwyr â'r gwasanaeth cwynion a gafwyd, yn hytrach na'u bodlonrwydd â chanlyniad y gŵyn.

DATBLYGU STAFF

Dylech sicrhau bod sesiynau cynhwysfawr yn cael eu cynnal i'r holl staff i godi ymwybyddiaeth ynghylch sut i adnabod, cyfeirio, cofnodi a delio â chŵynion.

Ar y lleiaf, dylai'r holl staff deimlo'n ddigon hyderus i ddelio â chŵynion mor agos ag y bo modd at y pwynt gwasanaeth. Dylent weithredu yn ddidwyll ac yn y ffordd fwyaf priodol i gael datrysiad cynnar.

Dylech sicrhau bod staff:

- yn cael gwybod am weithdrefnau cwyno yn ystod cyfnod eu sefydlu
- yn derbyn hyfforddiant priodol i sicrhau bod cwynion yn cael eu trin yn gyson ar draws y sefydliad
- yn cael eu diweddarau bob blwyddyn mewn cyfarfodydd briffio priodol
- yn cael gwybod yn brydlon am unrhyw newidiadau
- yn gwybod sut i gael mynediad at wasanaethau'r DCO
- yn deall eu cyfrifoldeb i gofnodi cwynion
- yn gwybod lle mae'r polisi a'r gweithdrefnau cwyno yn cael eu cadw
- yn meithrin diwylliant o fod yn agored ac yn ddidwyll wrth ddelio â chŵynion.
- yn rhoi adborth i ddysgwyr ar y camau a gymerwyd
- yn deall sut mae gwrando ac ymateb yn briodol i achwynwyr yn gwella'r darparu gwasanaeth ac yn meithrin hyder yn y modd y mae'r darparwr yn delio â phroblemau.

ATODIAD 1 – SIART LLIF POLISI



CWYN FFURFIOL



CAM 1

(ddim yn ddifrifol, risg isel, proffil isel)

Ceisio datrys y gŵyn gyda'r aelod o staff sy'n uniongyrchol gysylltiedig



WEDI'I DDATRYS



CAM 2

(mwy difrifol, risg uchel, proffil uchel)

Anfon cwyn ysgrifenedig i'r Swyddog Cwynion Penodedig (DCO)

DCO yn enwebu swyddog ymchwilio (SY) ac yn rhoi manylion y gŵyn a'r holl ddogfennau perthnasol iddynt

SY i anfon cydnabyddiaeth ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn

SY i ymchwilio'n llawn i'r gŵyn ac i roi ymateb ysgrifenedig llawn i'r DCO o fewn 10 diwrnod o dderbyn y gŵyn

DCO i roi ymateb ysgrifenedig llawn i'r achwynydd o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn, gan fanylu pa gamau, os o gwbl, sydd wedi neu a fydd yn cael eu cymryd

ACHWYNYDD AM APELIO?



DIWEDD

CAM 3 – APÊL

Cyflwyno apêl ysgrifenedig i'r Pennaeth/uwch swyddog o fewn 15 diwrnod gwaith o gael yr ateb i Gam 2

Cydnabyddiaeth ysgrifenedig wedi'i hanfon at apelydd o fewn 5 diwrnod gwaith o dderbyn yr apêl

Pennaeth/uwch swyddog i adolygu'r apêl, a chynnal ymchwiliadau pellach

Os oes angen, cynnal apêl o fewn 15 diwrnod gwaith o dderbyn yr apêl, a rhoi o leiaf un wythnos o rybudd i'r apelydd

Panel Apêl

Adolygu'r holl ddogfennau a rhoi'r canlyniad yn ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith

ATODIAD 2 – CANLLAW CYFLYM I DDYSGWYR

Gweithdrefn Gwyno

Gallwch wneud eich cwyn drwy siarad wyneb-yn-wyneb, dros y ffôn, drwy e-bost neu'n ysgrifenedig. Mae gennym weithdrefn gwyno sydd â thri cham iddi; byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym ar y rheng flaen yn y lle cyntaf. Ond os yw'n glir y bydd angen ymchwiliad manwl i'r mater, byddwn yn dweud wrthyach ac yn rhoi gwybod i chi sut mae pethau'n mynd. Os ydych yn dal yn anhapus yn dilyn ymchwiliad efallai y byddwch yn medru apelio. Ni chewch eich rhoi dan anfantais mewn unrhyw ffordd am gyflwyno cwyn. Caiff ei gymryd o ddifrif ac ymchwilir yn drylwyr i'r mater gan rywun sy'n annibynnol ar y sefyllfa.

CAM 1 – DATRYS AR Y RHENG FLAEN

- Byddwn bob amser yn ceisio datrys eich cwyn yn gyflym, o fewn pum diwrnod gwaith os gallwn.

CAM 2 – YMCHWILIO

- Byddwn yn edrych ar eich cwyn ar unwaith yn y cam hwn, os yw'n amlwg ei bod yn gymhleth neu os bydd angen ymchwiliad manwl.
- Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn pum diwrnod gwaith.
- Byddwn yn rhoi ein penderfyniad i chi cyn gynted ag y bo modd. Bydd hyn ar ôl dim mwy na 15 diwrnod gwaith oni bai fod ystyriaethau pellach neu fod angen cyfryngu (mediation). Os felly, gallai amserlenni newid ond byddwch bob amser yn cael gwybod am hyn.

CAM 3 – APELIO

- Efallai y bydd gennych hawl i apelio os oes gennych dystiolaeth newydd nad oedd ar gael yn gynharach neu os teimlwch nad oedd yr ymchwiliad wedi'i gynnal yn deg, yn drylwyr, neu yn unol â'r gweithdrefnau cwyno.
- Rhaid i chi gyflwyno eich apêl cyn pen 15 diwrnod gwaith o dderbyn yr ymateb i Ymchwiliad Cam 2.
- Byddwn yn cydnabod eich apêl o fewn pum diwrnod gwaith ac yn rhoi ein penderfyniad i chi yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith.