****

**Polisi Cwynion: Myfyrwyr a’r Cyhoedd**

1. **Cyflwyniad**

Mae Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru wedi ymrwymo i gydymffurfio â’r Safonau Iaith Gymraeg perthnasol a bennwyd gan Lywodraeth Cymru, ac a weithredir gan Gomisiynydd yr Iaith. Fodd bynnag, os ydych yn teimlo nad yw’r Coleg wedi gweithredu eich hawliau mewn unrhyw ffordd, gallwch wneud cwyn. Mae’r weithdrefn isod yn amlinellu’r broses gwyno a ddilynir gan y Coleg. Rydym yn cymryd pryderon, sylwadau a chwynion o ddifri a byddwn yn sicrhau bod y mater yn cael ei drin yn y modd priodol.

Pwrpas Safonau’r Gymraeg yw rhoi fwy o hawliau i bobl ddefnyddio'r Gymraeg yn eu bywydau bob dydd. Maent yn anelu i ddiogelu, hybu, hwyluso a normaleiddio’r defnydd o’r Gymraeg yng Nghymru.

Mae safon yn egluro sut mae disgwyl i sefydliadau ddefnyddio’r Gymraeg mewn gwahanol sefyllfaoedd.

Mae Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 yn gosod fframwaith cyfreithiol er mwyn cyflwyno dyletswydd ar rai sefydliadau i gydymffurfio â safonau ymddygiad ar y Gymraeg.

Mae’r dyletswyddau sy’n deillio o’r safonau yn golygu dylai sefydliadau beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na’r Saesneg, ynghyd â hybu a hwyluso defnyddio’r Gymraeg (sef ei gwneud yn haws i bobl ei defnyddio yn eu bywydau o ddydd i ddydd).

Pwrpas safonau yw:

* ei gwneud hi’n eglur i sefydliadau beth yw eu dyletswyddau o ran y Gymraeg
* ei gwneud hi’n fwy eglur i siaradwyr Cymraeg pa wasanaethau y gallant ddisgwyl eu derbyn yn Gymraeg
* sicrhau mwy o gysondeb o ran gwasanaethau Cymraeg a gwella eu hansawdd

1. **Diffiniad o gŵyn**

Gallwch ddefnyddio’r weithdrefn hon i gwyno ynghylch unrhyw un o’r materion sy’n cael eu cynnwys yn y Safonau Cyflenwi Gwasanaethau. Mae dolen i Hysbysiad Cydymffurfio’r Coleg isod. Fel myfyriwr neu aelod o’r cyhoedd, mae gennych hawl i dderbyn gwasanaeth Cymraeg yn y meysydd canlynol:

* Gohebiaeth, gan gynnwys llythyr neu e-bost
* Cyfathrebu ar y ffôn
* Cyfarfodydd mewnol ac allanol
* Digwyddiadau cyhoeddus e.e. darlith, seremoni raddio neu wobrwyo
* Dogfennau, ffurflenni a hysbysiadau
* Gwefannau, apiau a’r cyfryngau cymdeithasol
* Arwyddion a pheiriannau hunanwasanaeth
* Gwasanaeth yn y dderbynfa
* Tendro a chontractau
* Hysbysebu gwasanaeth Cymraeg
* Hunaniaeth gorfforaethol
* Cyfleoedd dysgu sy’n agored i’r cyhoedd
* Asesiadau ac arholiadau
* Gwneud cyhoeddiad yn gyhoeddus
* Tiwtor personol
* Dyfarnu grantiau a darparu cymorth ariannol
* Cwynion
* Lles myfyrwyr
* Achosion disgyblu mewn cysylltiad â myfyriwr

**Mae’r weithdrefn hon yn ymdrin â’r materion uchod yng nghyd-destun Safonau’r iaith Gymraeg yn unig. NID yw’r weithdrefn hon yn cynnwys cwynion uniongyrchol fel apeliadau myfyrwyr, gan gynnwys materion disgyblu a darpariaeth academaidd. Defnyddiwch y ddolen hon ar gyfer cwynion yn ymwneud â’r materion hynny:**

<http://hub.rwcmd.ac.uk/academic-services/rules-regulations/student-complaints/>

*Pwy all gwyno?*

Mae’r weithdrefn hon yn berthnasol i fyfyrwyr a’r cyhoedd, yn ôl y Safonau Cyflenwi Gwasanaethau. Maent yn nodi bod gennych yr hawl i dderbyn gwasanaeth gan y Colege yn y Gymraeg yn y meysydd uchod os dymunwch hynny.

1. **Delio â chwynion**

Os nad ydych wedi derbyn gwasanaeth Cymraeg yn un o’r meysydd a restrir uchod, gallwch wneud cwyn drwy ddefnyddio’r camau canlynol:

***Cam 1*:** *Datrys y gŵyn yn anffurfiol*

Gallwch gwyno ar lafar neu’n ysgrifenedig drwy gysylltu â’r Coleg (ceir manylion cyswllt isod). Byddwn yn cydnabod derbyn y gŵyn o fewn 5 diwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod i chi sut ydym am ymdrin â’r mater. Fel arfer, byddwn yn cysylltu â’r person neu’r adran dan sylw ac yn ceisio datrys y mater cyn gynted â phosibl. Os yw’n fater syml i’w gywiro a’ch bod yn fodlon gyda’r ymateb neu’r penderfyniad ynglŷn â sut i weithredu, ni fyddwn yn cymryd unrhyw gamau pellach.

**Cam 2:** *Ymchwilio i’r gŵyn yn ffurfiol*

Os nad ydych yn fodlon bod y mater wedi ei ddatrys, gallwch wneud cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig. Gall hyn olygu y bydd yn rhaid i ni drafod y mater mewn cyfarfod a gwneud ymchwiliad trylwyr. Ymdrechwn i ddatrys y sefyllfa o fewn 20 diwrnod gwaith, a byddwn yn eich hysbysu’n ysgrifenedig am y canlyniad. Cewch eich diweddaru’n rheolaidd am unrhyw ddatblygiadau neu os bydd angen rhagor o amser i gynnal ymchwiliad pellach. Bydd angen cymaint o dystiolaeth â phosibl er mwyn cynnal ymchwiliad llawn e.e. ffeiliau, nodiadau, gohebiaeth, cofnod o sgyrsiau.

Os ydym yn casglu nad yw’r Coleg wedi cydymffurfio â’r Safonau yn ddigonol, byddwn yn cymryd cyfrifoldeb ac yn cynnig ymddiheuriad ichi. Gwnawn ein gorau hefyd i esbonio’r sefyllfa i chi a chymryd y camau priodol i wneud unrhyw newidiadau angenrheidiol er mwyn osgoi problem debyg yn y dyfodol. Gall hefyd roi cyfle i ni wella ein gwasanaeth, gan gynnwys hyfforddiant ychwanegol i staff neu adolygu polisïau a gweithdrefnau. Byddwn yn rhoi cyfle i chi ymateb i’r sylwadau ac yn sicrhau eich bod yn fodlon gyda’r canlyniad cyn cau’r achos.

**Cam 3**: *Cysylltu â Chomisiynydd y Gymraeg*

Os ydych yn teimlo nad yw’r gŵyn wedi ei datrys yn foddhaol neu os ydych yn anfodlon â’r canlyniad, gallwch apelio’n erbyn y penderfyniad drwy drosglwyddo’r gŵyn i Gomisiynydd y Gymraeg. Byddant wedyn yn cynnal ymchwiliad pellach mewn cydweithrediad â’r Coleg, a gall hyn ymestyn dros gyfnod estynedig. Mae dolen isod ar gyfer eu gwefan.

[Comisiynydd y Gymraeg](http://www.comisiynyddygymraeg.cymru)

1. **Monitro a chydymffurfio**

Cedwir cofnod o gwynion ffurfiol er mwyn gwella ansawdd gwasanaethau, ond ni chaiff y wybodaeth ei rhannu y tu allan i’r Coleg. Mae’r wybodaeth yn gyfrinachol, a chaiff ei defnyddio at ddiben y drefn gwyno, monitro a dadansoddi yn unig. Caiff y polisi ei adolygu’n gyson er mwyn ymateb i unrhyw newidiadau. Byddwn yn sicrhau bod holl aelodau staff y Coleg yn ymwybodol o’r polisi hwn yn ymwneud â Safonau’r Iaith Gymraeg. Gwneir ymdrech i ddelio â’ch cwyn mewn modd agored ac mor brydlon â phosibl. Rydym yn croesawu unrhyw adborth ar sut rydym yn ymdrin â’ch cwyn er mwyn gwella ein gwasanaeth yn y dyfodol.

**Sut i wneud cwyn**

Gallwch anfon e-bost, llythyr neu siarad dros y ffôn drwy ddefnyddio’r manylion cyswllt isod. Os hoffech y wybodaeth hon mewn fformat wahanol (Braille, clip sain neu brint bras), rhowch wybod i ni. Mae croeso i chi gysylltu â ni drwy gyfrwng y Gymraeg neu Saesneg. Gallwch ddefnyddio’r ffurflen isod i gofnodi eich cwyn os dymunwch. Cofiwch gynnwys cymaint o fanylion â phosibl er mwyn ein cynorthwyo i ddelio â’ch cwyn yn effeithiol. Ceisiwch wneud y gŵyn mor fuan â phosibl yn dilyn y digwyddiad er mwyn ein galluogi i ddelio â’r mater yn y dull mwyaf effeithiol.

***E-bost***: [cymraeg@cbcdc.ac.uk](mailto:cymraeg@cbcdc.ac.uk)

***Cyfeiriad***: Coleg Brenhinol Cerdd a Drama Cymru, Maes y Castell, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3ER

***Rhifau ffôn***:

Y Coleg – 029 2034 2854

Carwyn Williams (Pennaeth Marchnata a Chyfarthrebu) – 029 2039 1317

Iestyn Henson (Pennaeth Gwasanaethau Academaidd) – 029 2039 1351

|  |
| --- |
| Prosesu’r gŵyn |

**Ffurflen gofnodi cwyn**

*Manylion cyswllt*

|  |
| --- |
| Enw...............................................................................................................................  Cyfeiriad ebost.............................................................................................................  Rhif ffôn.......................................................................................................................  Pwnc astudio................................................................................................................  Rhif myfyriwr................................................................................................................ |

*Ynglŷn â’ch cwyn*

|  |
| --- |
| Enw’r adran / gyfadran / unigolyn / gwasanaeth yr ydych yn gwneud cwyn yn ei gylch  .................................................................................................................................................  Braslun o’r gŵyn  ......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................  Pryd oedd hyn / Ers pryd mae’n broblem?.............................................................................  Pa safon / hawl sydd wedi ei dorri yn eich barn chi? ..................................................................................................................................................................................................................................................................................................  Unrhyw dystiolaeth er mwyn atgyfnerthu / ategu eich cwyn. (Gallwch gynnwys enghreifftiau o unrhyw ddogfennau neu ohebiaeth).  .................................................................................................................................................................................................................................................................................................. |

Dyddiad gwneud y gŵyn.............................................................................................................

\*Gallwch atodi unrhyw ddogfennau sy’n cefnogi eich cwyn.