

Gweithdrefnau Cwyno

Mae'r daflen hon yn esbonio beth i'w wneud os byddwch eisiau gwneud cwyn

Cyflwyniad

Ein nod yng Ngrŵp Llandrillo Menai yw darparu gwasanaeth o safon uchel i chi ymhob agwedd o'n darpariaeth.

Mae mwyafrif y rhai sy'n dod i safleoedd y colegau ac yn dilyn cyrsiau yn gwneud hynny heb unrhyw broblemau. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod fod pethau'n mynd o'i le weithiau a phan fydd hynny'n digwydd hoffem i chi roi gwybod i ni er mwyn i ni ddatrys y problem.

Rydym wedi ymrwymo i ymateb yn gyflym er mwyn sicrhau ein bod yn cyrraedd ein nod o ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel. Nod y Gweithdrefnau Cwyno yw sicrhau y cewch ymateb cyflym ond trwyadl, sy'n ateb pob un o'ch pryderon yn briodol.

Mae'r Grŵp yn adolygu natur a nifer y cwynion swyddogol yn ôl adrannau a safleoedd y colegau yn flynyddol. Mae monitro ac adolygu cwynion yn cyfrannu tuag at ein proses o hunanasesiad, gan arwain at wasanaeth o well ansawdd.

Os byddwch eisiau gwneud cwyn, darllenwch yr adran nesaf, **"Gweithdrefnau Cwyno"**.

Dim ond hyd at chwe mis yn dilyn y digwyddiad y bydd cwynion yn cael eu hystyried

Hyfforddi staff i ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'r Safonau Iaith Gymraeg, y mae'n rhaid i'r Grŵp gydymffurfio â hwy :

Rydym yn croesawu cwynion drwy gyfrwng Cymraeg a Saesneg a byddwn yn ymateb yn yr iaith o'ch dewis. Mae Rheolwr Grŵp penodol yn cael ei benodi i adolygu'r cwyn ac i drafod y materion gyda'r partïon priodol o dan Cam 1 o'r Drefn Cwyno (Datrysiaid Rheng Flaen) neu i ymchwilio o dan Cam 2 o'r Drefn Cwyno (Ymchwilio). Mae bob aelod o'r Tîm Strategol yn derbyn diweddariad blynyddol ar sut mae cwynion yn cael eu trin a rheoli. Mae hyn yn cynnwys unrhyw gwynion sy'n ymwneud â'r Safonau Iaith Gymraeg y mae'r Grŵp yn cydnabod ei ddyletswydd benodol i gydymffurfio â hwy. Yn y broses hon, cyfeirir at Safonau'r Iaith Gymraeg (Rhif 6) Rheol 2017, y Rhybudd Cydymffurfio – Adran 44 o Fesur2011 yr Iaith Gymraeg (Cymru) ar gyfer Grŵp Llandrillo Menai a'r Memorandwm Esboniadol i'r Safonau Iaith Gymraeg (Rhif 6) Rheol 2017.

Gweithdrefn Cwyno

Pwy sy'n cael cwyno?

Unrhyw berson sy'n defnyddio, neu sydd wedi defnyddio, gwasanaethau a chyfleusterau'r Grŵp, naill ai fel dysgwr addysg uwch, dysgwr addysg bellach, dysgwr yn y gweithle, darpar ddysgwr neu fel ymwelydd ag un o'r colegau.

Staff: nodwch fod yna weithdrefn cwyno wahanol ar gyfer gweithwyr y Grŵp a reolir gan yr Adran Adnoddau Dynol.

Am be' gaf i gwyno?

Cewch wneud cwyn am unrhyw agwedd o'n gwasanaethau, gan gynnwys addysgu a hyfforddiant, gwasanaethau cefnogi, cyngor ac arweiniad a chyfleusterau'r coleg. Gallwch hefyd gwyno os ydych chi'n teimlo eich bod wedi cael eich trin yn annheg neu'n amhriodol. Os ydych yn amau nad yw ansawdd y gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn cystal ag y dylai fod, dylech ddilyn y camau isod.

Nodwch fod yna weithdrefn ar wahân i ddelio gydag apeliadau yn erbyn penderfyniadau asesu. Gofynnwch i'ch tiwtor am Apeliadau yn erbyn Asesiad Academiaidd.

Sut ydw i'n gwneud cwyn?

Cyn i chi wneud cwyn ffurfiol, mae hi wastad yn ddoeth ceisio datrys y mater yn anffurfiol. Felly, gofynnwn i chi ddilyn y cam Trafodaeth Anffurfiol cyn gwneud cwyn ffurfiol.

Os ydych yn teimlo nad oes gennych y sgiliau na'r hyder i wneud cwyn, yna gallwch siarad gyda Chynghorydd yn y Gwasanaethau Dysgwyr a fydd yn gwrandao ar eich cwyn/problem ac yn eich helpu a'ch cefnogi i ddatblygu'r sgiliau a'r hyder i fedru gwneud eich cwyn.

Materion o Ddiddordeb Cyhoeddus/Pryderon Difrifol

Mae yna bolisi 'chwythu'r chwiban' ar gyfer datguddio materion o ddiddordeb cyhoeddus/ pryderon difrifol megis twyll, camweinyddiad neu waith anghyfreithlon. Yn yr achosion hyn, dylid gwneud cais uniongyrchol i'r Cyfarwyddwr Llywodraethu a Gwybodaeth a fydd yn eich cynghori ar beth i'w wneud.

Gwneud Cwyn: Cam 1 - Trafodaeth a Datrysiaid:

Trafodaeth Anffurfiol

Os ydych yn **ywmwelydd** mae'n bosib y byddwch yn gallu datrys eich pryder yn anffurfiol drwy ofyn am gael siarad â'r rheolwr perthnasol neu gyda'r Rheolwr Gwasanaethau Dysgwyr.

Os ydych yn **ddysgwr**, mae'n bosib y byddwch yn gallu datrys eich pryder yn anffurfiol drwy siarad â'ch Tiwtor Personol/Arweinydd Rhaglen. Os nad ydych yn teimlo y gallwch drafod y mater gydag un o'r ddau hyn, efallai y byddai'n well gennych siarad, yn hollol gyfrinachol, gydag un o'r canlynol:

- Eich Rheolwr Rhaglen
- Staff Gwasanaethau Dysgwyr
- Mentor Myfyrwyr/Anogwr Dysgu
- Cynrychiolydd Undeb y Myfyrwyr

Yn y cam hwn o'r broses byddwn yn gwrandao ar eich pryder ac yn ei gymryd o ddifri ac nid oes angen i chi bryderu y byddwch dan unrhyw anfantais. Byddwn yn gwneud pob ymdrech i'ch helpu i ymdrin â'r mater ac i'w ddatrys i'ch boddhad.

Cwyn Cam 2 - Ymchwiliad a Datrysiaid:

Os nad ydych yn teimlo bod eich problem wedi ei datrys drwy'r drefn anffurfiol, gallwch wneud cwyn ffurfiol yn *ysgrifenedig* i'r Cyfarwyddwr Llywodraethu a Gwybodaeth, Grŵp Llandrillo-Menai. Dylai eich llythyr amlinellu'n eglur eich rhesymau dros gwyno a darparu digon o fanylion i alluogi'r person priodol i ymchwilio i'ch cwyn.

Os byddwch angen help i ysgrifennu'r gwyn, gallwch ofyn am gymorth gan eich Tiwtor Personol, Mentor Myfyrwyr neu staff Gwasanaethau Dysgwyr.

Gallwch anfon eich cwyn drwy e-bost wedi ei gyfeirio at t.prosser@glm.ac.uk gan nodi "Cwyn" yn y blwch Testun.

Wedi derbyn cwyn ffurfiol dyma fydd y camau nesaf:

1. Bydd y Cyfarwyddwr Llywodraethu a Gwybodaeth yn cofnodi'r gwyn ac yn ei throsglwyddo i'r Pennaeth Cynorthwyol (Profiad Dysgwyr) neu os na fyddent yn bresennol, i Gyfarwyddwr Corfforaethol arall. Byddwch yn derbyn cadarnhad bod eich cwyn yn cael ei thrin yn ffurfiol o fewn 5 niwrnod gwaith. (mi fydd hwn, a chopi o'ch cwyn yn cael ei gopïo i'r aelod perthnasol o'r Tîm Polisi).
2. Gall y Pennaeth Cynorthwyol/Cyfarwyddwr perthnasol benodi aelod o staff i ymchwilio i'ch cwyn. Bydd hyn yn golygu trafod y gwyn gyda'r bobl berthnasol. (Os ydych yn cwyno yn erbyn person bydd y person hwnnw yn derbyn copi o'r gwyn.) Gall y Swyddog Ymchwilio gysylltu â chi os bydd angen er mwyn trafod y gwyn ac egluro unrhyw faterion.
3. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn anfon ei adroddiad at y Pennaeth Cynorthwyol/Cyfarwyddwr perthnasol a fydd yn cytuno ar y canlyniad ac unrhyw weithredu angenrheidiol.
4. Bydd y Pennaeth Cynorthwyol/Cyfarwyddwr yn ysgrifennu atoch, fel arfer o fewn 15 niwrnod gwaith wedi derbyn eich cwyn, yn eich hysbysu o'r canlyniad.

Cam 3 - Apêl:

1. Os ydych yn anhapus gyda'r ymateb i'ch cwyn, gallwch apelio. Rhaid i chi hysbysu'r Pennaeth Cynorthwyol/Cyfarwyddwr a ddeliodd â'ch cwyn o hyn o fewn 5 niwrnod gwaith o dderbyn ei lythyr, gan amlinellu'r rhesymau dros eich apêl.
2. Wedi iddo/iddi dderbyn eich apêl bydd y Pennaeth Cynorthwyol/Cyfarwyddwr perthnasol yn cyfeirio'r apêl at ei Bennaeth neu Uwch-gyfarwyddwr, a fydd yn ystyried yr apêl ac yn ymateb yn briodol. Bydd hyn yn golygu ystyried pob cam a gymerwyd i ymchwilio i'ch cwyn a phriodoldeb yr ymateb. Lle bo angen gallai hefyd olygu ymgynnull panel apêl. Yn yr achos hwn, mi fydd yn galw panel apêl wedi ei fynychu gan Swyddog Ymchwilio ac yn cynnwys y Rheolwr Gwasanaethau Dysgwyr a/neu unrhyw aelod arall o staff (y Rheolwr sy'n gyfrifol am y maes hwnnw fel arfer) i wrando eich apêl. Os dymunwch, mae gennych hawl i ddod â rhywun i'r cyfarfod gyda chi i fod yn gefn i chi. Gallwch ddod â chynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr, ffrind, neu aelod o'ch teulu (fodd bynnag, ni chaniateir i chi ddod â chynrychiolydd cyfreithiol). Os nad ydych yn dymuno dod i'r cyfarfod, cewch anfon cynrychiolydd yn eich lle. Bydd pob ymdrech yn cael ei wneud i sicrhau bod y cyfarfod yn cael ei gynnal o fewn 10 diwrnod gwaith o dderbyn eich apêl..
3. Fe'ch hysbysir o fewn 5 niwrnod gwaith i'r cyfarfod o benderfynid y Panel Apêl ac unrhyw gamau pellach i'w cymryd.
4. Bydd y gweithgareddau yn cael eu cofnodi a'u ffeilio yn hollol gyfrinachol.

Beth os ydych yn dal i fod yn anhapus?

Os nad ydych yn teimlo bod eich cwyn wedi cael ei datrys yn foddhaol, ar waethaf eich apêl, gallwch anfon llythyr sy'n egluro'r rhesymau dros eich anfodlonrwydd at Brif Weithredwr y Grŵp. Gall y Rheolwr Gwasanaethau Dysgwyr eich cynorthwyo gyda'r broses hon os bydd angen.

Manylion Cyswllt

Mr Toby Prosser, Cyfarwyddwr Llywodraethu a Gwybodaeth

Grŵp Llandrillo Menai Coleg Llandrillo
Ffordd Llandudno
Llandrillo yn Rhos
Conwy
LL28 4HZ
e-bost:t.prosser@gllm.ac.uk

Mr Aled Jones Griffith, Prif Weithredwr

Grŵp Llandrillo Menai
Coleg Llandrillo
Ffordd Llandudno
Llandrillo yn Rhos
Conwy
LL28 4HZ
ebost:aled.jones.griffith@gllm.ac.uk

Cyngor pellach:

Os ydych yn dal yn anfodlon, ar ôl dihyysbyddu'r gweithdrefnau hyn yn eu cyfanrwydd, gallwch gynyddu eich cwyn i'r Sefydliad Dyfarnu neu'r corff priodol. Mae hefyd yn bosib, mewn rhai achosion lle y bo'n briodol gynyddu'r cwyn at Reolydd Cymwysterau.

A yw eich cwyn am raglen Addysg Uwch?

I fyfyrwyr Addysg Uwch, sy'n anfodlon gyda chanlyniad eu cwyn ac sydd wedi defnyddio holl brosesau cwyno'r Grŵp, mae opsiynau ar gael i geisio datrysiad trwy lefelau ymchwilio pellach yn unol â chanllawiau Arfer Da Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol.

- Ar gyfer cwynion sy'n gysylltiedig â gwasanaeth, cysylltwch â Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol.
- Ar gyfer cwynion ansawdd dysgu, cysylltwch â'r sefydliad Addysg Uwch perthnasol a dilynwch ei weithdrefn.

Swyddfa'r Dyfarnwr Annibynnol ar gyfer Addysg Uwch Office

of the Independent Adjudicator for Higher Education

Second Floor
Abbey Gate
57-75 King's Road
Reading
RG1 3AB
UK

CATEGORI CWYNION

Categori

- 1 Cyfle Cyfartal
- 2 Cyllid
- 3 Derbyniadau/ Gwaharddiadau
- 4 Ymddygiad Staff
- 5 Safon Y Cwrs
- 6 Iechyd A Diogelwch
- 7 Ystadau/Adnoddau
- 8 Cefnogaeth
- 9 Yr Iaith Gymraeg
- 10 Arall

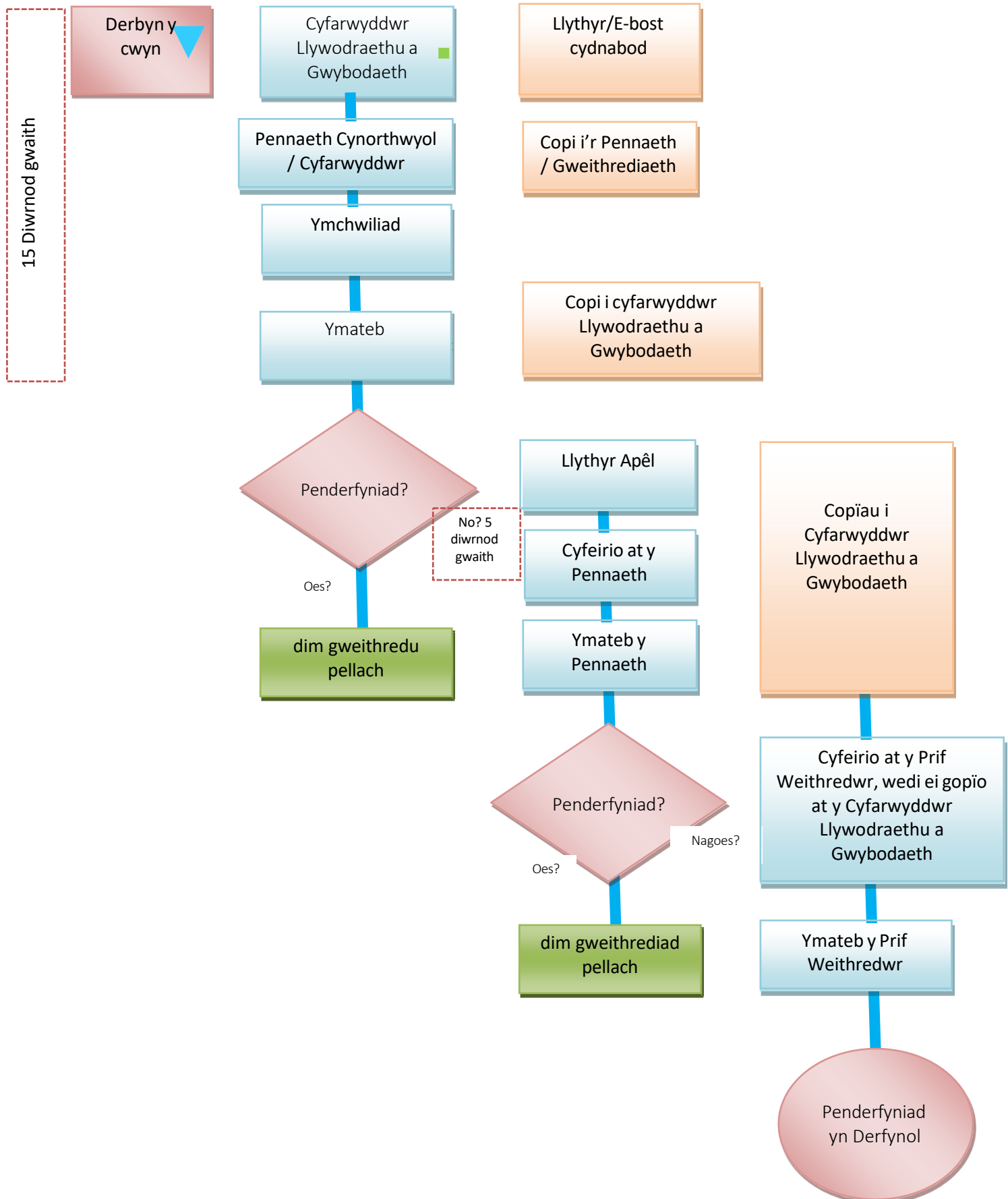
Difrifoldeb

- | | | |
|---|------------------|---|
| A | Difrifol iawn | e.e. Torri polisi /gweithdrefn |
| B | Difrifol | e.e. Methiant yn safonau, ymddygiad amhriodol |
| C | Dim yn ddifrifol | e.e. Diffyg cyfathrebu, cyngor anghywir |

Gan

- | | |
|---|------------------------|
| S | Myfyriwr |
| F | Teulu (Rhiant/Gofalwr) |
| E | Cyflogwr |
| P | Cyhoedd |

LLWYBR FFURFIOL CWYNION



Complaints Procedure

This leaflet tells you what to do if you want to make a complaint

Introduction

Our aim at Grŵp Llandrillo Menai is to provide you with a high quality standard of service in all aspects of our provision.

Most people who access college sites and courses do not experience any problems. However, we do recognise that sometimes things can go wrong, and, when they do, we would like to know about it so that we can put it right.

We are committed to taking prompt action to ensure that we achieve our aim of providing a high quality service. The aim of the Complaints Procedures is to give you a quick yet thorough response that answers all of your concerns appropriately.

The Grŵp annually reviews the nature and number of all official complaints by department and college site. The monitoring and review of complaints contributes to our process of self-assessment leading to an improved quality of service

If you would like to make a complaint, please see the next section entitled “**Complaints Procedure**”.

Complaints will only be considered up to six months following the event.

Training for Staff in dealing with Complaints relating to the Welsh Language Standards with which the Grŵp has to comply:

We welcome complaints in Welsh and English and we will respond in your language of choice. A specific Grŵp Manager is appointed to review a complaint and discuss the issues with the appropriate parties under Stage 1 of the Complaints Procedure (Frontline Resolution) or to investigate under Stage 2 of the Complaints Procedure (Investigation). All Tim Strategol members receive an annual update on how complaints are dealt with and managed. This includes any complaints relating to the Welsh Language Standards with which the Grŵp recognizes its particular duty to comply. In this process, reference will be made to the Welsh Language Standards (No.6) Regulation 2017, the Compliance Notice – Section 44 Welsh Language (Wales) Measure 2011 for Grŵp Llandrillo Menai and the Explanatory Memorandum To the Welsh Language Standards (No.6) Regulation 2017.

Complaints Procedure:

Who can complain?

Anyone who uses, or has used, the Grŵp's services and facilities, whether this is as a higher education learner, further education learner, work-based learner, prospective learner or a visitor to one of the colleges.

Staff: please note that there is a separate grievance procedure for Grŵp employees, which is managed by the Human Resources Department.

What can I complain about?

You can make a complaint about any aspect of our services, including teaching and training, support services, advice and guidance and college facilities. You can also complain if you feel you have been treated unfairly or inappropriately. If you are in any doubt that the service you have received is not as it should be, then you should follow the procedure below.

Please note that there is a separate procedure for dealing with appeals against assessment decisions. Ask your tutor about Academic Assessment Appeals.

How do I make a complaint?

Before you make a formal complaint, it is always a good idea to try and resolve the issue informally, which is why we ask you to follow the Informal Discussion stage before making a formal complaint.

If you feel that you lack the skills or the confidence to make a complaint, then you can talk to an Adviser in Learner Services who will listen to your complaint/problem and help and support you in developing the skills and the confidence to make your complaint.

Matters of Public Interest/Serious Concerns

There is a 'whistle-blowing' policy which relates to disclosure of matters of public interest/serious concerns such as alleged fraud, maladministration or unlawful activities. In this case a direct request should be made to the Director of Governance & Information who will advise you what to do.

Making a Complaint: Stage 1 - Discussion & Resolution:

If you are a **visitor** or prospective learner, you may be able to resolve your concern informally by asking to talk to the relevant manager or to the relevant college Learner Services Manager.

If you are a **learner**, you may be able resolve your concern informally by talking to your Personal Tutor/Programme Leader. If you feel unable to discuss the matter with either of the above, then you may prefer to talk to one of the following:

- Your Programme Manager
- Staff in Learner Services
- A Student Mentor/Learning Coach
- A Student Union representative

At this stage, your concern will be listened to and taken seriously, without fear of disadvantage. Every effort will be made to assist you in dealing with the issue and resolving it to your satisfaction.

Stage 2 Complaint - Investigation and Resolution:

If you feel that your concern has not been resolved at the informal stage, you may make a formal complaint *in writing* to the Director of Governance & Information, Grŵp Llandrillo Menai. Your letter/e- mail should clearly

set out the reasons for your complaint and provide enough detail to enable the appropriate person to investigate your complaint.

Should you require help in writing the complaint, you can obtain assistance from your Personal Tutor, Student Mentor or Learner Services staff.

Your complaint may be submitted by e-mail addressed to t.prosser@gllm.ac.uk, indicating "Complaint" in the Subject box.

On receipt of the formal letter of complaint, the following steps will be taken:

1. The Director of Governance & Information will log the complaint and pass it to the relevant Assistant Principal (Learner Experience) or in their absence a delegated AP/ Corporate Director, who is best placed to deal with your complaint. You will receive confirmation that your complaint is being formally dealt with within 5 working days (and this, with a copy of your complaint will be copied to a relevant member of Tîm Polisi).
2. The Assistant Principal/Corporate Director may appoint a member of staff to investigate your complaint. This will involve discussing the complaint with the relevant people. (If your complaint is against a person, they will be issued with a copy of it.) The Investigating Officer may contact you, if necessary, to discuss the complaint and clarify any issues.
3. The Investigating Officer will submit his/her report to the relevant Assistant Principal/ Director, who will agree on the outcome and any necessary action.
4. The Assistant Principal/ Director will write to you, normally within 15 working days of receipt of your complaint, informing you of the outcome.

Stage 3 - Appeal:

1. If you are unhappy with the response to your complaint, you can appeal. You must inform the relevant Assistant Principal/ Director who dealt with the complaint of this within 5 working days of receipt of this letter, setting out the reasons for your appeal.
2. When he/she receives your appeal, the relevant Assistant Principal / Director will refer it to his / her Principal or Executive Director who will consider the appeal and respond appropriately. This will involve considering all steps taken in investigating your complaint and the appropriateness of the response. Where necessary, it could also involve chairing an appeal panel. Where this is the case, he/she will convene a panel attended by the Investigating Officer and consisting of the Learner Services Manager and/or another member of staff (usually the manager responsible for the area) to hear your appeal. If you wish to do so, it is your right to bring someone to the meeting with you to offer you support. This could be a Student Union representative, a friend or family member (however you are not permitted to bring a legal representative). If you do not wish to attend, you may send a representative. Every effort will be made to ensure the meeting takes place within 10 working days of receipt of the appeal.
3. You will be informed within 5 working days of the meeting of the decision of the Appeal Panel and of any action to be taken.
4. The proceedings will be recorded and filed confidentially.

What if you are still unhappy?

If you feel that your complaint has not been satisfactorily resolved, despite your appeal, you may send a letter detailing your dissatisfaction to the Grŵp Chief Executive Officer. The Learner Services Manager may assist you with this process if necessary.

Contact Details:

Mr Toby Prosser, Director of Governance and Information

Grŵp Llandrillo Menai
Coleg Llandrillo
Llandudno Road
Rhos on Sea
LL28 4HZ
email: t.prosser@gllm.ac.uk

Mr Aled Jones Griiffith, Chief Executive Officer

Grŵp Llandrillo Menai
Coleg Llandrillo
Llandudno Road
Rhos on Sea
LL28 4HZ
e-mail@aled.jones.griffith@gllm.ac.uk

Further advice:

If you remain dissatisfied, having exhausted these procedures in entirety, you can escalate your complaint to the appropriate Awarding Organisation or body, and there may in certain instances where appropriate be recourse to a Qualifications Regulator.

Is your complaint about a Higher Education programme?

For Higher Education students, who are dissatisfied with the outcome of their complaint and have exhausted The Grŵp's complaint process, options are available to seek resolution through further levels of investigation. In accordance with the Office of the Independent Adjudicator Good Practice guidelines.

- For service related complaints please contact the Office of the Independent Adjudicator.
- For quality of learning complaints, please contact the relevant Higher Education establishment and follow their procedure.

Office of the Independent Adjudicator for Higher Education

Second Floor
Abbey Gate
57-75 King's Road
Reading
RG1 3AB
UK

CATEGORISATION OF COMPLAINTS

Category

- | | |
|----|-----------------------|
| 1 | Equal Opportunities |
| 2 | Finance |
| 3 | Admissions/Exclusions |
| 4 | Staff Conduct |
| 5 | Quality of Course |
| 6 | Health & Safety |
| 7 | Estates/Resources |
| 8 | Support |
| 9 | Welsh Language |
| 10 | Other |

Seriousness

- | | | |
|---|--------------|--|
| A | Very serious | e.g. Breach of policy/procedure |
| B | Serious | e.g. Breakdown in quality, inappropriate behaviour |
| C | Minor | e.g. Lack of communication, wrong advice |

Source

- | | |
|---|-----------------------|
| S | Student |
| F | Family (Parent/Carer) |
| E | Employer |
| P | Public |

FORMAL COMPLAINT FLOWCHART

