

## **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 broblem.

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 cynw, darllenwch yr adran nesaf, "**Gweithdrefnau Cwyno**". Dim ond hyd at chwe mis yn dilyn y digwyddiad y bydd cwynion yn cael eu hystyried.

## 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 gwahanol 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 Academaidd.

### 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 gwrando 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 Swyddog Llywodraethu a fydd yn eich cynghori ar beth i'w wneud.

## Gwneud Cwyn

### 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 gwrando 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 Ffurfiol

Os nad ydych yn teimlo bod eich problem wedi ei datrys drwy'r drefn anffurfiol, gallwch wneud cwyn ffurfiol yn *ysgrifenedig* i'r Swyddog Llywodraethu, 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@gllm.ac.uk](mailto:t.prosser@gllm.ac.uk) gan nodi "Cwyn" yn y blwch Testun.

Wedi derbyn cwyn ffurfiol dyma fydd y camau nesaf:

1. Bydd y Swyddog Llywodraethu yn cofnodi'r gwyn ac yn ei throsglwyddo i'r Pennaeth Cynorthwyol (Profiad Dysgwyr) neu os na byddent 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 copi o'ch cwyn yn cael ei gopïo i'r aelod perthnasol o'r Tîm Polisi).
2. Bydd y Pennaeth Cynorthwyol/Cyfarwyddwr perthnasol yn penodi 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.

## 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 llythyr, 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, ceuwch 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 Pennaeth a Phrif Weithredwr y Grŵp. Gall y Rheolwr Gwasanaethau Dysgwyr eich cynorthwyo gyda'r broses hon os bydd angen.

## **Manylion Cyswllt**

Mr Toby Prosser  
Swyddog Llywodraethu  
Grŵp Llandrillo Menai  
Coleg Llandrillo  
Ffordd Llandudno  
Llandrillo yn Rhos  
Conwy  
LL28 4HZ

Mr Dafydd Evans  
Prif Weithredwr  
Grŵp Llandrillo Menai  
Coleg Llandrillo  
Ffordd Llandudno  
Llandrillo yn Rhos  
Conwy  
LL28 4HZ

## **Further advice:**

Os ydych yn dal yn anfodlon, ar ôl dihysbyddu'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 Rheoleiddiwr Cymwysterau.

## **A yw eich cwyn am raglen Addysg Uwch?**

Dylai dilyn Gweithdrefn Gwyno'r Grŵp gyda chwynion mewn perthynas â rhaglenni Addysg Uwch a redir gan y Grŵp, fel y nodir uchod. Os ydych dal yn anfodlon ar ôl hyn, dylai eich cwyn cael ei ddyrchafu i'r brifysgol neu gorff dyfarnu unigol a fydd yn dilyn trefn cwyno eu hunain. Pe baech dal yn anfodlon, dylech gysylltu â:

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



# Complaints Procedures

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



Revised - November 2017

## **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.

## **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 Governance Officer who will advise you what to do.

## **Making a Complaint:**

### **Informal Discussion**

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.

### **Formal Complaint**

If you feel that your concern has not been resolved at the informal stage, you may make a formal complaint *in writing* to the Governance Officer, 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](mailto: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 Governance Officer 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 Tim Polisi).
2. The Assistant Principal/Corporate Director will 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.

## **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 Principal & Chief Executive Officer. The Learner Services Manager may assist you with this process if necessary.

Contact Details:

**Mr Toby Prosser**  
**Governance Officer**  
Grŵp Llandrillo Menai  
Coleg Llandrillo  
Llandudno Road  
Rhos on Sea  
LL28 4HZ

**Mr Dafydd Evans**  
**Chief Executive Officer**  
Grŵp Llandrillo Menai  
Coleg Llandrillo  
Llandudno Road  
Rhos on Sea  
LL28 4HZ

### **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?**

Complaints with regard to Higher Education programmes run by the Grŵp should primarily be pursued using the Grŵp's Complaints Procedure as set out above. If you remain dissatisfied following this, your complaint should be elevated to the individual awarding university or body who will follow their own complaints procedure. In the event that you are still unhappy, you should contact:

**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

15 Working Days

