



Coleg Llandrillo Cymru



**Gweithdrefnau  
Cwyno**

**Complaints  
Procedures**

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

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

## Cyflwyniad

*Ein nod yn Llandrillo yw darparu gwasanaeth o safon uchel i chi ymhob rhan o'n darpariaeth.*

*Mae'r rhan fwyaf o'r bobl sy'n dod i Landrillo yn mwynhau bywyd colegol ac yn mynd trwy'r Coleg heb unrhyw broblemau. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod bod problemau'n codi weithiau a, phan ddi gwydd hyn, hoffem i chi roi gwybod i ni er mwyn i ni gywiro'r sefyllfa.*

*Rydym wedi ein hymroddi i ymateb yn gyflym er mwyn si crhau ein bod yn cyrraedd ein nod o ddarparu gwasanaeth uchel ei ansawdd. Nod y Gweithdrefnau cwyno ac Apelio yn erbyn Aseiad yw sicrhau ymateb cyflym ond trwyadl i chi sy'n ateb pob un o'ch pryderon yn llawn.*

*Mae'r Coleg yn adolygu natur a nifer o gwynion swyddogol yn ôl adran yn flynyddol. Mae monitro ac adolygu cwynion yn cyfrannu tuag at ein broses o hunanasesiad gan arwain at wasanaeth o well ansawdd.*

*Os byddwch eisiau gwneud cwyn darllenwch yr adran “**Gweithdrefn Cwynion**”.*

## Introduction

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

Most people who come to Llandrillo enjoy College life and do not experience any problems. However, we recognise that sometimes things can go wrong, and when it does we would like to know about it so that we can put it right.

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

The College annually reviews the nature and number of all official complaints by department. 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 section entitled “**Complaints Procedure**”.

## **Gweithdrefn Cwynion**

### **Pwy sy'n cael cwyno?**

*Unrhyw berson sy'n defnyddio, neu sydd wedi defnyddio, gwasanaethau a chyfleusterau'r Coleg, naill ai fel myfyriwr addysg uwch, myfyriwr addysg bellach, dysgwr yn gweithle, darpar fyfyrwr neu fel ymwelydd â'r Coleg.*

*Staff: nodwch fod yn weithdrefn cwyno gwahanol ar gyfer gweithwyr y Coleg a chaiff ei reoli gan Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Personél.*

### **Am be' gaf i gwyno?**

*Cewch wneud cwyn am unrhyw agwedd o'n gwasanaethau gan gynnwys dysgwyr a hyfforddiant, gwasanaethau cefn ogaeth, 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 byddwch yn teimlo unrhyw ansicrwydd yn gl n ag ansawdd y gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn dylech ddilyn y camau isod:*

*Nodwch fod yna weithdrefn ar wahân i ddelio gydag apeliadau yn erbyn penderfyniadau asesiad, gellir dod o hyn i hwn ar y Mewnrwyd o dan Apeliadau Asesiad Academaidd.*

### **Sut ydw i'n gwneud cwyn?**

*Cyn i chi wneud cwyn ffurfiol mae hi wastad yn syniad da eich bod yn ceisio datrys y mater yn anffurfiol. Felly, gofynnwn i chi ddilyn cam un (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'r Cyd-drefnydd Myfyrwyr yng Nghyngor ac Arweiniad. Bydd beth bynnag a ddywedir yn hollol gyfrinachol. Bydd y Cyd-drefnydd Cefnogaeth Myfyrwyr yn gwrando ar eich cwyn/problem ac yn eich helpu a'ch cefnogi i ddatblygu'r sgiliau a'r hyder i fedru delio â'ch cwyn*

*Os ydych chi'n dod ar draws costau o ganlyniad i wneud cwyn ffurfiol fe fydd y Coleg yn ystyried taliad rhesymol yn ôl i chi yn dilyn y costau yma.*

### **Materion o Ddiddordeb Cyhoeddus/Pryderon Difrifol**

*Mae yna bolisi 'chwythu'r chwiban' sy'n berthynol i ddatguddio materion o ddiddordeb cyhoeddus/pryderon difrifol megis twyll, camweinyddiad neu waith anghyfreithlon. Yn yr achos yma, dylid gwneud cais uniongyrchol i Glerc y Gorfforaeth a fydd yn eich cynghori.*

# Complaints Procedure

## ***Who can complain?***

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

*Staff: please note that there is a separate grievance procedure for College employees, which is managed by the Personnel Services Directorate.*

## ***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, this can be found on the Intranet under 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 stage one (informal discussion) 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 the Student Support Co-ordinator in Advice & Guidance. Anything you say will be in total confidence. The Student Support Co-ordinator will listen to your complaint/problem and help and support you in developing the skills and the confidence to deal with your complaint.

If you incur incidental expenses as a result of making a formal complaint the College will consider reasonable re-imbusement of these expenses.

## ***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 Clerk of the Corporation who will advise.

## **Cam Un (Trafodaeth Anffurfiol)**

Os ydych yn **ymwelydd** efallai y byddwch yn gallu datrys eich pryder yn anffurfiol drwy ofyn i siarad efo'r rheolwr perthnasol neu hefo'r Cyd-drefnydd Gwasanaeth Cwsmer.

Os ydych yn **fyfyrwr** yn y Coleg efallai y byddwch yn gallu datrys eich pryder yn anffurfiol drwy siarad efo'ch Tiwtor Pers onol/Cyd-drefnydd Cwrs. Os nad ydych yn teimlo y gallwch drafod y mater efo unrhyw un o'r ddau yma efallai y byddai'n well gennych siarad, yn hollol gyfrinachol, efo un o'r canlynol:

- Rheolwr eich Maes Astudio/Arweinydd Tîm
- Eich Pennaeth Ysgol
- Cynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr
- Y Swyddog Cyfle Cyfartal (os yw'r gwyn yn fater sy'n ymwneud â chyfle cyfartal)
- Staff yn y Ganolfan Cyngor ac Arweiniad  
Y Swyddog Gwella Ansawdd

Yn y cam yma o'r broses bydd eich pryder yn cael gwrandawriad ac yn cael ei gymeryd o ddifrif, heb ofn o anfantais. Bydd pob ymdrech yn cael ei wneud i'ch helpu i ymdrin â'r mater. Ni fydd cofnod o'ch pryder yn cael ei gadw yn ystod y cam yma.

## **Stage One (Informal Discussion)**

If you are a **visitor** or prospective student you may be able to resolve your concern informally by asking to talk to the relevant manager or to the Customer Service Co-ordinator.

If you are a **student** here you may be able resolve your concern informally, by talking to your Personal Tutor/ Course Co-ordinator. If you feel unable to discuss the matter with either of the above then you may prefer to talk, in total confidence, to one of the following:

- Your Head of Programme/Team Leader
- Your Curriculum Area Director
- A Student Union representative
- Staff in the Advice & Guidance Centre
- Customer Service Co-ordinator

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. No record of your concern will be kept at this stage.

## **Cam Dau (Cwyn Ffurfiol)**

Os nad ydych yn teimlo bod eich problem wedi ei ddatrys yn ystod y cam anffurfiol gallwch wneud cwyn ffurfiol yn ysgrifenedig i'r Swyddog Gwella Ansawdd.

Os byddwch eisiau help i ysgrifennu'r gwyn gallwch ofyn am gymorth ga n eich Tiwtor Personol, staff y Ganolfan C yngor ac Arweiniad neu Cefnogaeth Dysgu .

O dderbyn cwyn ffurfiol dyma fydd y camau nesaf:

1. Bydd y Cyd-drefnydd Gwasanaeth Cwsmer yn archwilio eich cwyn. Bydd hwn yn ymwneud â thrafod y gwyn efo'r bobl berthnasol. (Os byddwch yn cwyno yn erbyn person bydd y person hwnnw yn derbyn copi o'r gwyn.)
2. O fewn 5 diwrnod gwaith bydd y Cyd-drefnydd Gwasanaeth Cwsmer yn cysylltu efo chi i drafod y gwyn ac unrhyw faterion sydd angen eu hegluro. Os bydd y mater yn cael ei ddatrys ar y cam yma bydd yn cael ei gofnodi a byddwch chi'n derbyn llythyr yn amlinellu'r hyn a wnaed i'w ddatrys.
- 3 Os na ellir datrys y broblem ar yr ymdrech gyntaf bydd y Cyd-drefnydd Gwasanaeth Cwsmer ac un aelod arall o'r staff (y Rheolwr sy'n gyfrifo am y maes hwnnw fel arfer), yn cyfarfod â chi i wrando ar eich cwyn. Os dymunwch, mae gennych hawl i ddod â rhywun i'r cyfarfod efo chi i fod yn gefn i chi. Gallwch ddod â chynrychiolydd o Undeb y Myfyrwyr, ffrind, aelod o'ch teulu neu unrhyw berson arall o'ch dewis chi. Os nad ydych eisiau 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 15 diwrnod gwaith o dderbyn y cwyn gwreiddiol.
- 4 Bydd y Cyd-drefnydd Gwasanaeth Cwsmer a'r Rheolwr perthnasol yn gwrando hefyd ar farn pobl eraill sy'n gysylltiedig efo'r gwyn.
- 5 Fe ysgrifennir atoch o fewn pum diwrnod gwaith i'r cyfarfod, yn amlinellu unrhyw bethau y maent am eu gwneud.
- 6 Bydd y gweithgareddau yma yn cael eu cofnodi a'u ffeilio yn hollol gyfrinachol.

### **Beth ddylwn i ei wneud os ydw i'n dal i fod yn anhapus?**

1. Os nad ydych yn fodlon efo canlyniad cam dau gallwch anfon llythyr at y Prifathro yn nodi eich rhesymau am eich anfodlonrwydd yn fanwl. Yna, bydd ef yn ystyried holl ffeithiau'r achos.
2. Os nad ydych yn teimlo bod eich cwyn wedi cael ei ddatrys yn ystod y cyfnod hwn, gellir danfon llythyr sy'n rhoi manylion eich anfodlonrwydd at Fwrdd y Llywodraethwyr, Corff Dyfarnu neu Brifysgol Partner. Fe fydd y Cyd -drefnydd Gwasanaeth Cwsmer yn eich darparu gyda'r manylion cyswllt a'r wybodaeth i'ch cynorthwyo gyda'r broses yma .

## **Stage Two (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 Customer Service Co-ordinator.

Should you require help in writing the complaint you can obtain assistance from your Personal Tutor, Advice & Guidance or Learning Support staff.

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

1. The Customer Service Co-ordinator will 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.)
2. Within 5 working days the Customer Service Co-ordinator will contact you to discuss the complaint and clarify any issues. If the issue can be resolved at this stage it will be logged and you will be sent a letter outlining the action taken.
3. Where the issue cannot be resolved in the first instance the Customer Service Co-ordinator and one other member of staff (usually the Manager responsible for the area) will meet with you to hear your complaint. 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, a family member or anyone else of your choice. If you do not wish to attend you may send a representative. Every effort will be made to ensure the meeting takes place within 15 working days of receipt of the original complaint.
4. The Customer Service Co-ordinator and the relevant Manager will also hear the views of other people concerned with the complaint.
5. You will be written to within five working days of the meeting, outlining any action to be taken.
6. The proceedings will be recorded and filed confidentially.

### ***What if I am still unhappy?***

1. If you are not satisfied with the outcome of stage two, a letter detailing the reasons for your dissatisfaction may be sent to the Principal who will consider all the facts in the case.
2. If you feel that your complaint is not satisfactorily resolved at this stage, a letter detailing your dissatisfaction may be sent to the Board of Governors, Awarding Body or Partner University. The Customer Service Co-ordinator will provide you contact details and information to assist you with this process.

## **Cysylltiadau Defnyddiol/Useful Contacts**

### ***Cyd-drefnydd Gwasanaeth Cwsmer*/Customer Service Co-ordinator**

Mrs Lisa Johnson  
Coleg Llandrillo Cymru  
Ffordd Llandudno Road  
Llandrillo-yn-Rhos/ Rhos-on-Sea  
Bae Colwyn Bay, Conwy  
LL28 4HZ.  
Ffôn/Tel: 01492 546666 Est/Ext 422  
Ebost/Email: [l.johnson@llandrillo.ac.uk](mailto:l.johnson@llandrillo.ac.uk)

### ***Y Prifathro*/The Principal**

Mr W S H Evans  
Coleg Llandrillo Cymru  
Ffordd Llandudno Road  
Llandrillo-yn-Rhos/ Rhos-on-Sea  
Bae Colwyn Bay, Conwy  
LL28 4HZ.

### ***Clerc i'r Gorfforaeth*/Clerk to the Corporation**

Mr Toby Prosser  
Coleg Llandrillo Cymru  
Ffordd Llandudno Road  
Llandrillo-yn-Rhos/ Rhos-on-Sea  
Bae Colwyn Bay, Conwy  
LL28 4HZ.  
Ffôn/Tel: 01492 546666 Est/Ext 313

### ***Cyd-drefnydd Cefnogaeth Myfyriwr*/Student Support Co-ordinator**

Cyngor ac Arweiniad/Advice & Guidance  
01492 546666 Est/Ext 366

Coleg Llandrillo Cymru, Ffordd Llandudno Road, Llandrillo-yn-Rhos/Rhos-on-Sea, Bae  
Colwyn Bay, Conwy, LL28 4HZ.

Ffôn/Tel: 01492 546666 Ffacs/Fax: 01492 543052