

Medr

Y Comisiwn Addysg Drydyddol ac Ymchwil
Commission for Tertiary Education and Research

Polisi Cwynion

Mawrth 2026

This document is also available in English |
Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg
www.medr.cymru



Noddir gan
Lywodraeth Cymru
Sponsored by
Welsh Government

Ein hymrwymiad

Rydym yn gosod safonau uchel i ni ein hunain er mwyn bod ar ein gorau. Mae hyn yn cynnwys sicrhau ein bod yn darparu gwasanaethau o ansawdd da i'n holl bartneriaid a rhanddeiliaid, gan drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal. Mae'n bosibl na fyddwn yn cyflawni ein dyheadau ar adegau, ond rydym wedi ymrwymo i ddysgu o'r achlysuron hynny.

Rhan o'r broses honno o ddysgu yw cydweithio â'r rhai sy'n anfodlon neu'n bryderus ynghylch y gwasanaethau a ddarparwn. Ar yr adegau hynny pan fydd aelod o'r cyhoedd neu sefydliad yn anfodlon ac yn bryderus ac eisiau cwyno am ein gwasanaethau, rydym wedi ymrwymo i ymdrin â'r cwynion hynny'n effeithiol.

Os oes modd, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud. Byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi'i ddarparu. Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn ymddiheuro, ac os oes modd, yn ceisio unioni pethau ar eich cyfer.

Pryd i ddefnyddio'r polisi hwn

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw bryderon neu gwynion am ein gwasanaethau, gan gynnwys rhai sy'n gysylltiedig â'r gwasanaethau a ddarperir gennym yn Gymraeg a'n hymlyniad at [Safonau'r Gymraeg](#).

Pan fyddwch chi'n mynegi eich pryderon neu'n cwyno wrthym ni, byddwn fel arfer yn ymateb drwy'r dull a esbonnir isod

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i faterion Rhyddid Gwybodaeth na mynediad at ddata.

Yn yr amgylchiadau hynny, dylech gysylltu â RhyddidGwybodaeth@medr.cymru neu gwybodaeth@medr.cymru gan egluro natur eich pryder neu gŵyn.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i honiadau o amhriodoldeb neu afreoleidd-dra ariannol, camreoli, gwastraff neu dwyll, na chwynion am faterion sy'n effeithio ar ansawdd a safonau, o fewn y [darparwyr addysg drydyddol y mae Medr yn eu rheoleiddio ac yn eu hariannu](#).

Os yw cwyn yn ymwneud â'n Cadeirydd, rhaid cyfeirio'r gŵyn honno i sylw'r Cyfarwyddwr AD yn Llywodraeth Cymru drwy'r Uned Gwynion (Cwynion@llyw.cymru), yn y lle cyntaf, a fydd yn ystyried y camau nesaf. Rhaid i unrhyw gwynion o'r fath ystyried [proses gyhoeddedig Llywodraeth Cymru](#).

Gallwn gyngori ynghylch natur a chwmpas y cwynion y gallwn eu hystyried.

Beth yw cwyn

Cwyn yw:

- Mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder.
- Wedi'i gwneud yn ysgrifenedig neu ar lafar, neu drwy unrhyw ddull arall o gyfathrebu.
- Wedi'i gwneud gan un neu fwy o aelodau'r cyhoedd (rhywun sy'n derbyn gwasanaeth, neu y gwrthodwyd gwasanaeth iddo).
- Ynglŷn â diffyg gweithredu, neu safon y gwasanaeth a ddarparwyd gan Medr lle mae'n ofynnol iddo ymateb

Gall y gŵyn ymwneud â gweithred benodol neu ddiffyg gweithredu gan Medr neu lefel y gwasanaeth a ddarperir gan Medr neu unigolyn / sefydliad sy'n darparu gwasanaeth ar ran Medr.

Mae'r polisi hwn ar wahân i'n gweithdrefnau chwythu'r chwiban a'n gweithdrefnau anghydfod.

Egwyddorion

Mae ein polisi a'r camau a gymerwn i ymateb i gwynion yn cyd-fynd â'r egwyddorion sydd wedi'u sefydlu ar gyfer ymdrin â chwynion yn dda.

- Yn canolbwyntio ar yr achwynydd,
- Yn syml a hygyrch,
- Yn deg a gwrthrychol,
- Yn amserol ac effeithiol,
- Yn atebol,
- Wedi ymrwymo i wella.

Sut i fynegi pryder neu gwyno

Gallwch fynegi eich pryder drwy unrhyw un o'r ffyrdd canlynol:

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y sawl yr ydych chi eisoes mewn cysylltiad â nhw. Dywedwch wrthyn nhw eich bod chi eisiau i ni ymdrin â'ch pryder yn ffurfiol.
- Anfonwch e-bost atom yn: gwybodaeth@medr.cymru
- Ysgrifennwch atom yn:
 - Medr
 - 2 Cwr y Ddinas
 - Stryd Tyndall
 - Caerdydd
 - CF10 4BZ

Cewch gyflwyno eich cwyn yn y Gymraeg neu'r Saesneg. Ni fydd cyflwyno eich cwyn yn y Gymraeg yn achosi unrhyw oedi.

Mae'r polisi hwn a'r ffurflen gwyno wedi'u cyhoeddi yn y Gymraeg a'r Saesneg, ac maent ar gael mewn fformatau eraill ar gais.

Ymdrin â'ch cwynion.

Mae ein proses gwynion yn cynnwys dau gam, ac ymdrinnir â chwynion yn unol â'r egwyddorion ar gyfer trin cwynion a'n gwerthoedd fel sefydliad.

Cam un yw datrysiad anffurfiol, a dylai pob achwynydd geisio cymryd y cam hwn yn gyntaf. Cam dau yw proses ymchwilio ffurfiol.

Cam Un - Datrysiad anffurfiol

Os oes modd, credwn mai delio â phethau ar unwaith sydd orau. Os oes rhywbeth yn eich pryderu, codwch hynny gyda'r sawl sy'n delio â chi. Bydd yr unigolyn hwnnw wedyn yn ceisio datrys y pryder ichi yn y fan a'r lle neu'n cysylltu â chydweithwyr a all wneud hynny.

Er enghraifft, os yw eich cwyn yn ymwneud â chydymffurfio â Safonau'r Gymraeg, bydd ein swyddog ar gyfer y Gymraeg yn cefnogi ein hymateb.

Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o fynd i'r afael â'ch pryder, bydd yr aelod o staff yn eu cyfeirio i'n sylw. Os na all yr aelod o staff helpu, bydd yn egluro pam a gallwch wedyn ofyn am ymchwiliad ffurfiol.

Cam Dau - Ymchwiliad ffurfiol

- Byddwn yn cydnabod eich pryder yn ffurfiol o fewn pum niwrnod gwaith ac yn rhoi gwybod ichi sut rydym yn bwriadu delio ag ef.
- Byddwn yn gofyn ichi ddweud wrthym sut yr hoffech inni gyfathrebu â chi a chadarnhau a oes gennych unrhyw ofynion penodol – er enghraifft, os oes angen dogfennau mewn print bras arnoch.
- Byddwn yn delio â'ch pryder mewn modd agored a gonest, gan geisio deall eich cwyn ac egluro unrhyw faterion y gallech fod yn ansicr yn eu cylch.
- Byddwn yn sicrhau nad yw eich trafodion â ni yn y dyfodol yn dioddef am eich bod wedi mynegi pryder neu wneud cwyn yn unig.

Fel arfer, ni fyddwn ond yn gallu edrych ar eich pryderon os byddwch yn dweud wrthym amdanynt o fewn chwe mis. Mae hyn oherwydd ei bod hi'n well ymchwilio i'ch pryderon tra bo'r materion yn dal yn fyw yng nghof pawb.

Mewn achosion eithriadol, efallai y byddwn yn gallu edrych ar bryderon a ddygir i'n sylw yn ddiweddarach na hyn. Fodd bynnag, bydd yn rhaid ichi esbonio pam nad ydych wedi gallu dwyn y mater i'n sylw'n gynharach, a bydd angen inni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i roi ystyriaeth briodol iddo. Beth bynnag fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd dros dair blynedd yn ôl.

Os ydych chi'n mynegi pryder ar ran rhywun arall, bydd angen inni wybod eu bod yn cytuno ichi weithredu ar eu rhan.

Beth os oes mwy nag un corff yn gysylltiedig?

Os yw eich cwyn yn cynnwys mwy nag un corff (er enghraifft, Llywodraeth Cymru) byddwn fel arfer yn cydweithio â nhw i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau wrth ddelio â'ch pryderon. Byddwch wedyn yn cael enw'r sawl sy'n gyfrifol am gyfathrebu â chi tra byddwn yn ystyried eich cwyn.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â chorff rydym wedi is-contractio iddo, efallai y byddwch yn dymuno codi'r mater yn anffurfiol â'r corff hwnnw i ddechrau. Fodd bynnag, os ydych chi am fynegi eich pryder neu wneud cwyn yn ffurfiol, byddwn ni'n ymchwilio i hyn ein hunain ac yn ymateb i chi.

Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthyhch pwy rydym wedi gofyn iddo ymchwilio i'ch pryder neu'ch cwyn. Os yw eich pryder yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r maes gwasanaeth perthnasol ymchwilio iddo a rhoi ymateb i chi. Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o ran arall o'r sefydliad neu, mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn penodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn nodi ein dealltwriaeth o'ch pryderon ac yn gofyn ichi gadarnhau ein bod wedi'u deall yn gywir. Byddwn hefyd yn gofyn ichi ddweud wrthym pa ganlyniad rydych chi'n gobeithio amdano.

Fel arfer, bydd angen i'r sawl sy'n edrych ar eich cwyn weld y ffeiliau sydd gennym sy'n berthnasol i'ch cwyn. Os nad ydych chi eisiau i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym, ond gallai hyn effeithio ar ein hymchwiliad.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn ichi a ydych yn fodlon derbyn hyn. Er enghraifft, os gofynnoch am wasanaeth a'n bod yn gweld ar unwaith y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio i'r achos a chynhyrchu adroddiad arno.

Byddwn yn anelu i ddatrys pryderon cyn gynted â phosibl ac yn disgwyl delio â'r mwyafrif helaeth o fewn 20 diwrnod gwaith. Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- Rhoi gwybod ichi o fewn yr amser hwn pam ein bod yn meddwl y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio i'r gŵyn.
- Dweud wrthyhch faint o amser rydym yn disgwyl i hyn ei gymryd.
- Rhoi gwybod ichi pa mor bell yr ydym wedi cyrraedd gyda'r ymchwiliad, a
- Rhoi diweddariadau rheolaidd ichi, gan gynnwys dweud wrthyhch a allai unrhyw ddatblygiadau newid ein hamcangyfrif gwreiddiol.

Bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio sefydlu'r ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion rydych chi wedi'u codi. Mewn achosion cymhleth, byddwn yn creu cynllun ymchwiliad.

Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gael cyfarfod â chi i drafod eich pryderon. Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall o geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth a ddarparwyd gennych chi, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgysiau, llythyrau, negeseuon e-bost neu beth bynnag a allai fod yn berthnasol i'ch pryder neilltuol. Os oes angen, byddwn yn siarad â'r aelodau o staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw hawliau cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn rhannu ein canfyddiadau â chi. Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthy ch beth ddigwyddodd a pham.

Os byddwn yn canfod bod nam ar ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn rhoi esboniad o hynny wrthy ch a sut rydym yn bwriadu newid pethau i atal hynny rhag digwydd eto.

Os byddwn yn gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro amdano bob tro.

Unioni Pethau

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth ichi y dylech fod wedi'i gael, byddwn yn anelu i'w ddarparu nawr, os yw hynny'n bosibl. Os na wnaethom rywbeth yn dda, byddwn yn anelu i unioni hynny. Os ydych chi ar eich colled o ganlyniad i'n camgymeriad ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech chi wedi bod ynddi pe baem wedi gwneud pethau yn y modd cywir.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys eich cwyn, cewch wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi'n bersonol, neu'r sawl rydych chi'n cwyno ar ei ran:

- Wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd rhyw fethiant ar ran y darparwyd gwasanaeth.

- Wedi bod dan anfantais bersonol oherwydd methiant gwasanaeth neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer, bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi gyfeirio eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

- Ffôn: 0300 790 0203
- E-bost: holi@ombwdsmon.cymru
- Y wefan: www.ombwdsmon.cymru
- Ysgrifennu at:
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Comisiynydd y Gymraeg

Os na fyddwn yn llwyddo i ddatrys cwynion sy'n ymwneud â chydymffurfio â Safonau Gymraeg, gallwch gyfeirio'r cwynion i sylw swyddfa Comisiynydd y Gymraeg.

Fel arfer, bydd Comisiynydd y Gymraeg yn disgwyl i chi gyfeirio'ch pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau.

Gallwch gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd drwy:

- Ffôn: 0345 6033 221
(ar agor rhwng 10:00-12:30 a 13:30-16:00 o ddydd Llun i ddydd Gwener)
- E-bost: post@cyg-wlc.cymru
- Y wefan: <https://www.comisiynyddygyymraeg.cymru/cysylltu-a-ni>
- Ysgrifennu i:
Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg
Swyddfa Caernarfon
Uned 2, Bloc C
Doc Victoria
Caernarfon
LL55 1TH

Ceir sefydliadau eraill hefyd sy'n ystyried cwynion. Gallwn eich cynghori am sefydliadau eraill o'r fath.

Dysgu gwersi

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifri ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud. Mae ein huwch dîm rheoli yn ystyried crynodeb o'r holl gwynion bob chwarter ac yn cael gwybod am yr holl gwynion difrifol. Yna caiff y rhain eu hadrodd i'n Pwyllgor Pobl a Diwylliant bob chwarter, gan graffu ar faterion penodol neu faterion system a nodwyd a'r camau gweithredu a nodwyd gennym mewn ymateb i'r materion hynny. Mae ein Bwrdd hefyd yn ystyried ein hymateb i gwynion o leiaf unwaith y flwyddyn, gan dderbyn cyngor y Pwyllgor Pobl a Diwylliant. Byddwn yn rhannu gwybodaeth gryno ddienw am gwynion a dderbyniwyd a chanlyniadau cwynion ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Chomisiynydd y Gymraeg yn rhan o'n hymrwymiad i fod yn atebol ac i ddysgu yn sgil cwynion.

Lle bo angen newid sylweddol, byddwn yn datblygu cynllun gweithredu i egluro'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd rydym yn bwriadu ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd y newidiadau a addawyd gennym wedi'u gwneud.

Beth os oes angen cymorth arnoch chi?

Bydd ein staff yn anelu i'ch helpu i rannu eich pryderon â ni. Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all eich helpu. Efallai yr hoffech gyfeirio at y rhestr o gyrff cyngori ac eiriolaeth a allai eich helpu wrth wneud eich cwyn fel y'i cyhoeddwyd ar wefan [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru](#).

Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Mewn cyfnodau o drallod neu ofid, gall rhai pobl ymddwyn allan o gymeriad. Mae'n bosibl y bu'r amgylchiadau a arweiniodd at bryder neu gŵyn yn flinderus neu'n drallodus. Ni fydd y ffaith bod rhywun yn daer neu'n benderfynol o reidrwydd yn golygu ein bod yn ystyried yr ymddygiad hwnnw'n annerbyniol.

Credwn fod gan bob achwynydd yr hawl i gael ei glywed, ei ddeall a'i barchu. Fodd bynnag, ystyriwn hefyd fod gan ein staff yr un hawliau. Rydym felly'n disgwyl ichi fod yn foesgar a chwrtais wrth ddelio â ni. Ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol na chamdriniaeth, gorchmynion afresymol na thaerineb afresymol.

Atodiad A

Ffurflen gwyno

Sylwer: Fel arfer, y sawl a brofodd y broblem ddylai lenwi'r ffurflen hon. Os ydych chi'n llenwi'r ffurflen ar ran rhywun arall, llenwch Adran B.

A: Eich Manylion

Cyfenw:	
Enw(au) cyntaf:	
Cyfeiriad a chod post:	
Eich cyfeiriad e-bost:	
Rhif ffôn cyswllt yn ystod y dydd:	
Iaith a Ffafrir:	<input type="checkbox"/> Cymraeg <input type="checkbox"/> Saesneg
Nodwch sut fyddai orau gennych inni gysylltu â chi:	<input type="checkbox"/> E-bost <input type="checkbox"/> Ffôn <input type="checkbox"/> Drwy'r Post

Eich gofynion: os yw ein ffordd arferol o ddelio â chwynion yn ei gwneud hi'n anodd i chi ddefnyddio ein gwasanaeth - er enghraifft, os nad Cymraeg neu Saesneg yw eich iaith gyntaf, neu os oes angen ichi ymgysylltu â ni mewn ffordd benodol - rhowch wybod inni fel y gallwn drafod sut y gallem eich helpu.

B: Gwneud cwyn ar ran rhywun arall: Eu manylion:

Sylwer: Rhaid inni fod yn fodlon bod gennych yr awdurdod i weithredu ar ran y sawl a brofodd y broblem.

Eu henw llawn	
Cyfeiriad a chod post:	

Beth yw eich perthynas â nhw?	
Pam ydych chi'n gwneud cwyn ar eu rhan?	

C: Ynglŷn â'ch pryder/cwyn
(Parhewch â'ch atebion i'r cwestiynau canlynol ar ddalen(ni) ar wahân os oes angen)

C.1 Enw'r adran/is-adran/gwasanaeth rydych chi'n cwyno yn ei g/chylch:			
C.2A yw eich cwyn yn ymwneud â mater sy'n gysylltiedig â Safonau'r Gymraeg?			
Os felly:			
Categori	Safon (nodwch os yw'n hysbys)	Ydy	Nac ydy
Safonau cyflenwi gwasanaeth		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Safonau llunio polisi		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Safonau gweithredol		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.3 Beth ydych chi'n meddwl y gwnaethant yn anghywir, neu na wnaethant ei wneud?			
C.4 Disgrifiwch sut rydych chi wedi dioddef neu sut yr effeithiodd hyn arnoch chi'n bersonol:			

C.5 Beth ydych chi'n meddwl y dylid ei wneud i unioni pethau?			
C.6 Pryd ddaethoch chi'n ymwybodol o'r broblem yn gyntaf?			
C.7 Ydych chi eisoes wedi mynegi eich pryder i'r staff rheng flaen sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth? Os felly, esboniwch yn gryno sut a phryd y gwnaethoch chi hynny:			
C.8 Os yw hi'n fwy na chwe mis ers i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem yn wreiddiol, dywedwch pam na wnaethoch chi gwyno ynghynt:			
Os oes gennych unrhyw ddogfennau i gefnogi eich pryder/cwyn, dylech eu hatodi i'r ffurflen hon.			
Llofnod		Dyddiad	

Ar ôl llenwi'r ffurflen hon dylech ei hanfon i:

gwybodaeth@medr.cymru

neu

Medr
2 Cwr y Ddinas
Stryd Tyndall
Caerdydd
CF10 4BZ

Medr

Y Comisiwn Addysg Drydyddol ac Ymchwil
Commission for Tertiary Education and Research

www.medr.cymru

2 Cwr y Ddinas
Stryd Tyndall
Caerdydd
CF10 4BZ

2 Capital Quarter
Tyndall Street
Cardiff
CF10 4BZ



Noddir gan
Lywodraeth Cymru
Sponsored by
Welsh Government