

**Oes arnoch eisiau'r ffurflen mewn fformat gwahanol?**

**Cysylltwch â:** [**residences@caerdydd.ac.uk**](mailto:residences@cardiff.ac.uk)[**Ffôn: 029**](Tel:029) **2087 4849**

**Rhesymau am gwyno a therfynau amser**

* Gallwch ddefnyddio'r Weithdrefn hon i gwyno am ansawdd y cyfleusterau neu'r gwasanaethau a gaiff eu darparu gan y tîm Gwasanaethau Campws
* Os **na** dderbynnir cwyn o fewn y terfynau amser sydd ynghlwm wrth **bob cam o'r Weithdrefn**, ni fydd y gŵyn yn cael ei hystyried, fel arfer. Mae'n bosibl na fydd rhaid glynu wrth y terfynau amser os gellir dangos rheswm da dros beidio â gallu cyflwyno'r gŵyn o fewn y terfynau amser e.e. cyfnod yn yr ysbyty

**Sut i gyflwyno** eich cwyn:

Gwnewch yn siŵr eich bod yn llenwi'r ffurflen berthnasol ac yn ei chyflwyno gyda thystiolaeth.

**Y Cam Datrys Cynnar**: dylech ei chyflwyno i'r adran Gwasanaethau Campws berthnasol yr ydych yn cwyno amdani. Cewch ragor o fanylion yma:

http://www.cardiff.ac.uk/public-information/policies-and-procedures/campus-facilities-complaints-procedure

**Y Cam Ffurfiol:** dylech ei chyflwyno drwy ebost i: [JonesV18@caerdydd.ac.uk](mailto:FowlerLM@cardiff.ac.uk)

**Cyn** cyflwyno cwyn:

***Dylech****:*

* Darllenwch y **dudalen ar y we am y weithdrefn gwyno am Gwasanaethau i Gwsmeriaid**

***Rhaid*** *i chi*:

* **Gwblhau’r ffurflen hon yn llawn**, gan roi’r holl wybodaeth a’r dystiolaeth i’w hystyried. Os ydych yn aros am dystiolaeth, dywedwch beth ydyw a phryd y gallwch ei hanfon
* **Cadw copi** o’ch cwyn a’ch tystiolaeth

**FFURFLEN CWYNION CWSMERIAID**

Ar gyfer cwsmeriaid nad ydynt yn fyfyrwyr sy’n defnyddio Cyfleusterau’r Campws

**FFURFLEN CWYNION CWSMERIAID**

Ar gyfer cwsmeriaid nad ydynt yn fyfyrwyr sy’n defnyddio Cyfleusterau’r Campws

# *CWBLHEWCH MEWN PRIFLYTHRENNAU NEU TEIPIWCH Y WYBODAETH*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. MANYLION PERSONOL** | | | |
| **Enw llawn:** |  | | |
| **Cyfeiriad Ebost:** |  | | |
| **Cyfeiriad ar gyfer gohebiaeth sy'n gysylltiedig â'r gŵyn:** | | | |
|  | | | |
|  | | | |
|  | | | |
| **Côd post:** |  | **Ffôn:** |  |
| **NODER:** | **Bydd y Brifysgol yn cyfathrebu â chi am eich cwyn trwy ebost** | | |

|  |
| --- |
| **Os oes gennych anabledd ac mae arnoch angen i addasiad rhesymol gael ei wneud i'n proses gwyno, rhowch fanylion isod.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. CAM CWYNO** | |
| Nodwch isod pa gam yr ydych yn cyflwyno eich cwyn oddi tano | |
| **Datrys Cynnar** | **YDW**  **NAC YDW** |

**NEU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Y Cam Ffurfiol**  Fel arfer, disgwylir i chi gwblhau'r Cam Datrys Cynnar cyn cyflwyno Cwyn Cam Ffurfiol, oni bai eich bod yn ystyried eich cwyn o natur ddifrifol. Cyfeiriwch at: http://www.cardiff.ac.uk/public-information/policies-and-procedures/campus-facilities-complaints-procedure  Ar ôl i chi gyflwyno eich cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi os byddwn yn credu y dylid rheoli eich cwyn o dan y Cam Datrys Cynnar. | **YDW**  **NAC YDW** |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. MANYLION Y GŴYN:**  *(Defnyddiwch ddalenni ychwanegol os oes angen*) | |
| **Noder, os nad yw'r rheswm am eich cwyn yn glir, bydd y ffurflen hon yn cael ei dychwelyd atoch gyda chais am eglurhad, a rhaid ateb y cais hwn ymhen 7 niwrnod calendr.** | |
| 3.1 | Rhowch fanylion eich pryder, gan gynnwys dyddiadau gweithredu.  Os gwelwch yn dda:   1. Atodi unrhyw ohebiaeth a gawsoch mewn perthynas â'ch cwyn, ac unrhyw ddogfennau/tystiolaeth berthnasol arall 2. Atodi unrhyw benderfyniad a gawsoch yng Ngham Datrys Cynnar y Weithdrefn (os yn berthnasol) |
| 3.2 | Esboniwch y camau a gymerwyd gennych i ddatrys eich cwyn, gan gynnwys pwy rydych wedi cysylltu â nhw a phryd. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Esboniwch pam nad ydych yn fodlon â'r ymateb a gawsoch (os yn berthnasol). | | | |
| 3.4 | Nodwch pa ganlyniad neu gamau pellach rydych am eu gweld. | | | |
| 3.5 | Rhestrwch isod y dogfennau perthnasol rydych yn eu hatodi, y mae'n rhaid iddynt gynnwys pob gohebiaeth a thystiolaeth a ddarparwyd ac a dderbyniwyd o dan y Cam Datrys Cynnar (os yn berthnasol), yn ogystal ag unrhyw dystiolaeth bellach rydych am iddi gael ei hystyried. | | | |
| **Dyddiad y Dystiolaeth** | | **Math o ddogfen (e.e. Tystysgrif Feddygol, Llythyr Cwnsler, Adroddiad gan yr Heddlu, Tystysgrif Marwolaeth, ac ati.)** | **Cyfnod o dan sylw yn y dystiolaeth** | **Tystiolaeth wedi’i hatodi?**  **(os na - dywedwch pryd bydd ar gael)** |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |
|  | |  |  |  |

|  |
| --- |
| **4. DATGANIAD** |
| Rwy'n datgan bod y wybodaeth a roddir yn wir hyd eithaf fy ngwybodaeth, ac y byddwn yn barod i ateb cwestiynau pellach sy'n ymwneud â'm cwyn os oes angen.  Llofnod:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dyddiad:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Er mwyn gwella ansawdd y cyfleusterau a'r gwasanaethau ym Mhrifysgol Caerdydd, bydd y wybodaeth y byddwch yn ei darparu'n cael ei chadw ar gronfa ddata cwynion ddiogel yn unol â Deddf Diogelu Data 1998. Caiff y gronfa ddata ei chyfyngu i'r staff hynny sy'n rhan o'r gwaith o weinyddu eich cwyn, a bydd unrhyw adroddiadau sy'n deillio ohoni, at ddibenion monitro ein gwasanaethau, yn gwbl ddienw.**