Gweithdrefn Gwyno

Gwasanaethau Gwybodaeth a Systemau (GGS), *Gwasanaethau Llyfrgell, TG, Academi Cyflogadwyedd Abertawe ac Academi Dysgu ac Addysgu Abertawe (AADA)*

Rydym yn croesawu eich adborth er mwyn ein helpu i wella'n gwasanaethau'n barhaus. Mae croeso i chi gysylltu â ni am unrhyw agwedd ar ein gwasanaethau neu os hoffech wneud cwyn. Byddwn yn ymdrin â chwynion yn unol â Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr y Brifysgol:

Cam 1: Datrysiad anffurfiol

Ein nod yw datrys cwynion yn gyflym ac yn rhwydd, ar sail anffurfiol, ar yr adeg pan ddaw'r broblem i'r amlwg, a chan gynnwys yr unigolyn neu'r unigolion a/neu'r rheolwr gwasanaeth GGS sy'n ymwneud â'r mater. Rhowch wybod i ni am eich cwyn cyn gynted â phosib, ac o fewn tri mis i ddyddiad y digwyddiad a oedd yn sail i'r gŵyn:

Yn bersonol: Rhowch wybod am eich pryder i'r aelod o staff gwasanaethau Llyfrgell, TG, Academi Cyflogadwyedd Abertawe neu Academi Dysgu ac Addysgu Abertawe sy'n gyfrifol am y gwasanaeth hwnnw, neu i aelod o staff Desgiau Gwybodaeth y Llyfrgell. Gall staff Gwasanaeth Cwsmeriaid eich cynghori ar y rheolwr gwasanaeth mwyaf priodol i'w hysbysu.

Drwy e-bost: E-bostiwch ni yn customerservice@abertawe.ac.uk

Cerdyn awgrym: Llenwch un o'n cardiau awgrym sydd ar gael yn ein neuaddau canolog, ger y Desgiau Gwybodaeth.

Byddwn yn ymateb i'ch e-bost neu eich cwyn ysgrifenedig cyn gynted â phosib ac o fewn pum niwrnod gwaith. Os nad ydych yn fodlon ar yr ateb a ddarperir gan y rheolwr gwasanaeth GGS neu'r unigolyn a hysbyswyd am eich cwyn yn y lle cyntaf, neu os teimlwch nad oes modd i chi gysylltu â'r unigolyn neu'r unigolion dan sylw, e-bostiwch, ffoniwch neu gofynnwch am weld un o aelodau uwch staff GGS, a fydd yn ymateb cyn gynted â phosib, o fewn pum niwrnod gwaith fel arfer.

Steve Williams (Cyfarwyddwr Cysylltiol, Pennaeth Llyfrgelloedd) 01792-295167
s.r.williams@abertawe.ac.uk
Steve Owen (Cyfarwyddwr Cysylltiol, Pennaeth Gwasanaethau TG) 01792 513147
s.g.owen@abertawe.ac.uk
Jane Thomas (Cyfarwyddwr AADA) 01792 518533 jane.thomas@abertawe.ac.uk
Emma Dunbar (Pennaeth Academi Cyflogadwyedd Abertawe) 01792 606471
e.j.dunbar@abertawe.ac.uk

Cam 2: Cwyn Ysgrifenedig Ffurfiol i Gyfarwyddwyr GGS

Os nad ydym yn gallu datrys eich cwyn yn anffurfiol ar gam 1, cewch symud i Gam 2, yn unol â Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr y Brifysgol. Dylech ysgrifennu at Mike Day (Prif Swyddog Digidol) mike.day@abertawe.ac.uk, o fewn 21 diwrnod i ganlyniad cam 1 y broses. Bydd y Cyfarwyddwr yn ymateb i'r gŵyn o fewn 20 niwrnod gwaith i'w derbyn fel arfer.

Am ragor o wybodaeth ynghylch Gweithdrefn Cwynion Myfyrwyr y Brifysgol, ewch i:

www.swan.ac.uk/cy/gwasanaethau-academaidd/canllaw-academaidd/ymddygiad-a-chwyno/gweithdrefn-cwynion

Ymdrinnir â phob cwyn mewn modd hollol gyfrinachol ar bob adeg.

Polisi Defnydd Derbyniol o Dechnoleg Ddigidol: https://www.swansea.ac.uk/media/Cymraeg-Digital-Acceptable-Use-Policy-V1.0-October-2019.pdf

Rheoliadau Llyfrgell: https://www.swansea.ac.uk/media/Rheoliadau-Llyfrgell-v-1-0-2018.pdf