PRIFYSGOL BANGOR UNIVERSITY | HALLS OFFICE

Polisi Gofal Cwsmer

Nod Neuaddau Preswyl yw cynnig gwasanaeth o safon sy'n cwrdd ag anghenion ein cwsmeriaid, ac mae pryderon a phroblemau yn cael eu trin yn ddifrifol iawn. Fodd bynnag, os oes gan gwsmeriaid unrhyw sylwadau neu bryderon ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarparir yn y Neuaddau, hoffwn eu clywed a chynnig cymorth ble bo'n bosib. Nod y Polisi Gofal Cwsmer yw trin gyda chwynion ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarparir gan Neuaddau Preswyl mewn modd prydlon, teg a chadarnhaol.

Os hoffech godi pryderon neu broblem, dylid gwneud hyn yn anffurfiol yn yr achos gyntaf, ac oddi fewn dyddiau o'r broblem yn codi. Gellir cysylltu gyda derbynfa'r Swyddfa Neuaddau drwy un o'r dulliau isod:

- E-bost: neuaddau@bangor.ac.uk
- Ffôn: 01248 382667
- Mewn person: Llun-Gwener, 9.00am-5.00pm

Mae'r tabl isod yn dangos y camau y dylid eu dilyn i ddatrys cwyn:

Cam 1	Cam 2	Cam 3	Cam 4	Cam 5	Cam 6
Aelod Staff ar y Dderbynfa	Rheolwr (Llety, Gweithredol neu un o'r Prif Wardeiniaid Cynorthwyol)	Uwch Reolwr	Pennaeth Bywyd Preswyl (drwy gŵyn ffurfiol)	Dirprwy Is-Ganghellor ar gyfer Myfyrwyr	Swyddog Rheoliadau, Cwynion ac Apeliadau (gweinyddwr cwynion ffurfiol)

Gellir datrys y mwyafrif o broblemau yn anffurfiol gan aelod o staff. **Nodwch os gwelwch yn dda y bydd unrhyw gwynion a gyfeirir yn uniongyrchol at Gam 3 neu uwch, heb fynd drwy Aelod o Staff ar y Dderbynfa neu Reolwr yn yr achos gyntaf, yn cael eu cyfeirio yn ôl i Gam 2.**

Fodd bynnag, os yw'r cwyn yn erbyn unrhyw Reolwr, ysgrifennwch at y Pennaeth Bywyd Preswyl fel yr eglurir isod.

Gwneud Cwyn Ffurfiol

Os ydych yn teimlo nad yw'r broblem wedi ei ddatrys yn foddhaol, gallwch wneud cwyn ffurfiol. Rhaid gwneud hyn mewn ysgrifen a'i gyfeirio at y Pennaeth Bywyd Preswyl, Swyddfa Neuaddau, Ffordd Ffriddoedd, Bangor, Gwynedd, LL57 2GP.

Mae'r Swyddfa Neuaddau'n anelu i gydnabod pob cwyn ysgrifenedig oddi fewn i 3 diwrnod gwaith, a gwneud ymchwiliad, cymryd camau gweithredol perthnasol ac ymateb oddi fewn i 14 diwrnod gwaith.

Os nad ydych yn hapus gyda chanlyniad eich cwyn, darparir manylion am sut i wneud apêl yn yr ymateb.

Nodwch os gwelwch yn dda bod rhaid i gwynion eu gwneud gan y myfyriwr preswyl. Mae'n rhaid derbyn caniatad ysgrifenedig gan y myfyriwr preswyl os ydynt yn dymuno i drydydd parti (e.e. rhiant neu warchodwr) ymdrin â'r cwyn ar eu rhan.