



Tîm Ymholiadau QAA – Safonau'r Gwasanaeth

Ein hymrwymiad i'r cyhoedd yw darparu gwybodaeth a chynghor o safon uchel mewn ffordd broffesiynol, gwrtais ac effeithlon.

Rydym yn ymdrechu i ymateb i ymholiadau'n gyflym ac yn drwyadl, ac i sicrhau hynny, rydym wedi ymrwymo i'r safonau gwasanaeth canlynol. Mae croeso i chi gysylltu â ni gydag ymholiadau drwy ein sianelau cyfryngau cymdeithasol. Ond, efallai y byddwn yn gofyn i chi gysylltu dros y ffôn neu'r e-bost os bydd eich ymholiad yn gofyn ateb mwy manwl, ac ni allwn ateb yn unigol bob amser i'r holl negeseuon a dderbyniwn drwy ein cyfrifon cyfryngau cymdeithasol. Cyn i chi gysylltu â ni, efallai yr hoffech edrych ar ein 'cwestiynau cyffredin' i weld a oes ateb i'ch cwestiwn yn y fan honno.

Pan fyddwch yn ein ffonio:

- rydym yn croesawu galwadau ffôn yn y Gymraeg a'r Saesneg
- byddwn yn cyfathrebu gyda chi gan ddefnyddio termau sy'n glir ac yn hawdd eu deall
- byddwn yn ateb unrhyw alwadau ffôn a dderbyniwn yn gwrtais, gan esbonio gyda phwy yr ydych yn siarad
- ein nod yw ateb ymholiadau cyffredinol ar unwaith a dim ond cyfeirio eich ymholiad at rywun arall pan fydd hynny'n hollol angenrheidiol
- bydd cyfle i chi adael neges llais os bydd ein llinell gymorth wedi cau a byddwn yn cysylltu'n ôl â chi erbyn 17.00 ar y diwrnod gwaith canlynol fan bellaf.

Pan fyddwch yn ysgrifennu llythyr neu e-bost atom:

- rydym yn croesawu gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg
- byddwn yn cyfathrebu gyda chi gan ddefnyddio termau sy'n glir ac yn hawdd eu deall
- ein nod yw ymateb i'ch gohebiaeth o fewn tri diwrnod gwaith. Fodd bynnag, efallai na fyddwn yn gallu ymateb o fewn yr amser yma os yw eich ymholiad yn arbennig o gymhleth neu yn ystod cyfnodau prysur. Os bydd eich ymholiad yn cymryd mwy o amser i'w ateb na thri diwrnod gwaith, ein nod yw anfon cydnabyddiaeth benodol bellach atoch yn esbonio pryd y byddwn yn gallu ymateb i'ch ymholiad.
- bydd pob cyfathrebiad ysgrifenedig yn cynnwys enw a rhif ffôn cyswllt yr unigolyn sy'n gyfrifol am eich ymholiad.

Ymwelwyr

Nid yw QAA yn ymdrin ag ymholiadau wyneb yn wyneb yn unig swydd. Mae unrhyw ymwelwyr a ddaw i swyddfeydd QAA yn dod drwy apwyntiad yn unig.

Cwynion am QAA

Mae QAA wedi ei hymrwymo i ddatrys unrhyw broblemau neu faterion yn gyflym ac yn effeithiol. Os byddwch yn teimlo bod rhywbeth wedi mynd o'i le, rhowch wybod i ni amdano os gwelwch yn dda drwy ddilyn ein Trefn Gwyno.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â darparwr addysg uwch, dilynwch yr arweiniad am Bryderon ar wefan QAA.

Eich cyfrifoldeb chi

Wrth wneud ymholiad, mae'n ddealladwy bod yr unigolyn yn rhan o'r broblem yn bersonol neu wedi ei effeithio'n bersonol gan y broblem y mae wedi tynnu sylw QAA ati. Er mwyn i ni allu ymdrin ag ymholiadau'n effeithiol, mae QAA yn disgwyl i chi drin ei gweithwyr gyda pharch bob amser.

Felly, rydym wedi rhestru yr hyn y mae QAA yn ei dderbyn fel ymddygiad annerbyniol ar ran yr ymholwr a'r camau gweithredu y bydd QAA yn eu cymryd dan amgylchiadau o'r fath.

- Ymholwyr sy'n ymosodol neu fygythiol yn ystod sgwrs ffôn. Ni fydd QAA yn goddef unrhyw sylwadau ymosodol neu iaith anweddus, ac ni fydd QAA yn goddef unrhyw fygythiad personol i unrhyw un o'i gweithwyr. Os bydd ymholwr yn mynd yn ymosodol, bydd y gweithiwr ar y ffôn yn cynghori'r ymholwr bod yr alwad ffôn yn mynd i ddod i ben. Bydd y gweithiwr ar y ffôn yn rhoi gwybod ar unwaith i'w r(h)eolwr llinell am y camau a gymerwyd, ac yn cofnodi'r digwyddiad mewn ysgrifen.
- Ymholwr sy'n bod yn fygythiol neu'n ymosodol mewn unrhyw ohebiaeth ysgrifenedig. Bydd QAA yn anfon llythyr neu e-bost gyda chopi o'r polisi hwn at yr ymholwr, gan esbonio na fydd unrhyw ohebiaeth bellach o'r natur yma'n derbyn ateb.
- Ymholwyr sy'n cysylltu â QAA dro ar ôl tro ar y ffôn heb gynnig unrhyw dystiolaeth newydd neu wybodaeth newydd. Bydd QAA yn atgoffa'r galwr am eu cyfrifoldebau ac yn esbonio bod yr alwad ffôn yn mynd i ddod i ben. Yn dilyn hynny, bydd QAA yn anfon llythyr neu e-bost gyda chopi o'r polisi hwn at yr ymholwr, gan esbonio na fydd unrhyw ohebiaeth bellach o'r natur yma'n derbyn ateb.
- Ymholwyr sy'n cysylltu â QAA dro ar ôl tro drwy'r e-bost neu'r cyfryngau cymdeithasol heb gynnig unrhyw dystiolaeth newydd neu wybodaeth newydd. Bydd QAA yn anfon llythyr neu e-bost gyda chopi o'r polisi hwn at yr ymholwr, gan esbonio na fydd unrhyw ohebiaeth bellach o'r natur yma'n derbyn ateb.
- Ymholwyr yn gwneud sylwadau am QAA neu ei gweithwyr sy'n eu cyhuddo o rywbeth. Bydd y galwr yn cael ei gyfeirio/chyfeirio at Gyfarwyddwr yn QAA a fydd yn cysylltu â'r ymholwr i esbonio y bydd pob cyfathrebiad yn dod i ben os bydd yr ymholwr yn parhau i gyfathrebu yn y fath fodd.

Mae'r ddogfen hon ar gael yn y Gymraeg a'r Saesneg.

© Asiantaeth Sicrhau Ansawdd Addysg Uwch 2018
Rhifau elusen gofrestredig 1062746 ac SC037786
www.qaa.ac.uk